

Valtion tieto- ja viestintäteknikkakes- kus Valtorin tilinpäätös 1.1.–31.12.2018

Sisällysluettelo

1	Toimintakertomus	3
1.1	Johdon katsaus.....	3
1.2	Tuloksellisuus	7
1.3	Vaikuttavuus	9
1.3.1	Toiminnan vaikuttavuus	9
1.3.2	Siirto- ja sijoitusmenojen vaikuttavuus	10
1.4	Toiminnallinen tehokkuus.....	10
1.4.1	Toiminnan tuottavuus.....	10
1.4.2	Toiminnan taloudellisuus	11
1.4.3	Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus	12
1.4.4	Yhteisrahoitteen toiminnan kustannusvastaavuus	15
1.5	Tuotokset ja laadunhallinta	15
1.5.1	Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet	16
1.5.2	Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu	16
1.6	Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen.....	17
1.7	Tilinpäätösanalyysi.....	21
1.7.1	Rahoituksen rakenne	21
1.7.2	Talousarvion toteutuminen.....	21
1.7.3	Tuotto- ja kululaskelma	22
1.7.4	Tase	22
1.8	Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma.....	23
1.9	Arviointien tulokset.....	24
1.10	Yhteenvedo havaituista väärinkäytöksistä.....	24
2	Talousarvion toteutumalaskelma.....	25
3	Tuotto- ja kululaskelma	26
4	Tase.....	27
5	Liitetiedot	28
6	Allekirjoitus.....	33

1 Toimintakertomus

1.1 Johdon katsaus

Vuosi 2018 oli Valtorin viides toimintavuosi. Toiminnan painopiste oli edelleen Valtorille siirtyneiden asiakaskohtaisten ratkaisujen harmonisoinnissa. Yhtenäistäminen eteni suunnitelmien mukaisesti, mutta tavoitetilään pääseminen edellyttää vielä useamman vuoden määrätietoista kehittämistä.

Asiakastyytyväisyyden kulmakivenä palveluiden toimivuus

Valtorin ydintehtävänä on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Keväällä peruspalveluissa oli poikkeuksellisen paljon häiriöitä. Niiden johdosta käynnistettiin toimenpideohjelma palvelujen jatkuvuuden ja häiriöttömyyden varmistamiseksi. Häiriöt kohdistuivat sekä Valtorin omaan palvelutuotantoon että kumppaneiden tuottamiin palveluihin.

Häiriöiden juurisyiden selvittämiseksi tilattiin ulkopuolinen arviointi. Sen pohjalta havaittiin, että häiriöiden merkittävin taustatekijä oli määrämuotoisten toimintatapojen ja toimintaprosessien kypsyttömyys. Erityisesti useita toimittajia koskeva puutteellinen muutoksenhallinta ja testauksen riittämättömyys aiheutti ennakoimattomia häiriötilanteita. Monitoroinnin puute haittasi häiriöiden ennakoimista erityisesti kapasiteetinhallinnassa ja häiriöiden paikannuksessa sekä selvityksessä.

Havaintojen pohjalta käynnistettiin useita korjaavia toimenpiteitä, joiden myötä palvelun laatu saatiin vakautettua takaisin normaalitasolle. Palvelun häiriöttömyyttä alettiin seurata laajavaikutteisten häiriöiden lukumäärällä ja kestolla. Laajojen häiriötilanteiden hallintaprosessin käynnistyskynnystä alennettiin, jotta häiriöihin päästäisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kiinni. Uuden kriteeristön mukaan täysimittainen häiriönhallinta käynnistetään, mikäli häiriö estää yli 10 henkilön työnteon.

Elo-syyskuussa julkishallinnon palveluiden tunnistautumiseen kohdistui kahteen otteeseen laajamittainen palvelunestohyökkäys. Hyökkäykset estivät keskeisten julkishallinnon palveluiden (esimerkiksi Omakanta ja OmaVero) käytön usean tunnin ajaksi. Suomi.fi-tunnistautuminen on olennainen osa julkishallinnon digitalisaatiota – viime vuonna palveluihin tunnistauduttiin noin 100 miljoonaa kertaa, ja määrä on edelleen kasvussa. Palvelunestohyökkäysten torjumiseksi tehtiin syksyn aikana korjaavia toimenpiteitä.

Valtorin palvelujen käyttäjät tekevät vuodessa noin miljoona palvelupyyntöä. Nämä liittyvät uusien palveluiden tilaamiseen ja käytössä olevien palvelujen muutoksiin, palvelujen käyttöönottoon ja käytön opastukseen, käyttöoikeuksien hallintaan sekä erilaisiin häiriötilanteisiin. Syksyllä otettiin käyttöön uusi työkalu, jolla käyttäjät pystyivät arvioimaan saamansa palvelun onnistumista ja nopeutta. Työkalun helppokäyttöisyyden ansiosta palautteita saatiin lähes 30.000 kpl. Arvosanojen keskiarvo oli 9,2 asteikolla 1–10. Se ylitti vastaavien muiden organisaatioiden keskiarvon.

Keväällä kaikki asiakasympäristöt saatiin toiminnanohjausjärjestelmien piiriin, ja se mahdollisti palvelutasojen mittaamisen ja raportoinnin. Toteutuneet palvelutasot

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

Turvallisuusverkon (TUVE) palveluiden laatutaso säilyi vakaana koko toimintavuoden. Syksyllä TUVE-yksikössä teetettiin ulkopuolinen selvitys, jonka tavoitteena oli käynnistää toimenpiteet asiakkaan vasteaikojen nopeuttamiseksi. Läpivirtauksen nopeuttamisen kohteeksi määriteltiin keskeiset asiakkaalle näkyvät palvelut: tukipyyntöihin reagointi ja niiden ratkaiseminen, muutosten läpivienti ja projektitoiminta.

Tavoitteena erillisten asiakasratkaisujen yhtenäistäminen

Turvallisuusverkon (TUVE) käyttäjien palvelut ovat jo vakioituja. Yhdenmukaiset palvelut mahdollistavat korkean tietoturvan, tehokkaan ylläpidon ja palveluiden suunnitelmallisen kehittämisen. Valtorin muiden palvelujen osalta yhtenäistäminen on edelleen käynnissä ja etenee määrätietoisesti. Palvelulaskutuksesta jo 56 % kohdistuu vakioituihin palveluihin ja niiden piirissä on jo 39 asiakasvirastoa.

Konesalien lukumäärää vähennettiin edelleen voimassaolevan valtion konesali- ja kapasiteettistrategian mukaisesti. Toimipisteiden tietoliikenneyhteyksiä keskitettiin ja samalla kaikkiin toimipisteisiin tuotiin langattomat lähiverkot. Yhtenäinen tietoliikenne mahdollistaa valtion henkilöstön sujuvan työskentelyn valtionhallinnon eri toimipisteissä.

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.

Vakioitun työasemapalvelun (Valtti) käyttö laajeni, mutta ei yltänyt asetettuihin tavoitteisiin. Isojen virastojen osalla haasteeksi osoittautui keskitetyn valtiotasoisien käyttäjähallinnan (valtion.fi) käyttöönotto. Virastokohtaisten käyttäjähakemistojen korvaaminen keskitetyllä hakemistolla on vaikeaa, koska nykyisin käytössä olevat sovellukset tukeutuvat monelta osin virastokohtaisiin ratkaisuihin. Saatujen kokemusten pohjalta vakioitua työasemaratkaisua päädyttiin kehittämään siten, että se voi jatkossa tukeutua myös virastokohtaisiin hakemistoihin.

Asiakasratkaisujen täydellinen yhtenäistäminen ei ole teknisesti mahdollista eikä ylipäätään välttämätöntä. Pyrimme kuitenkin siihen, että ympäristön hallinnan sujuvuuden ja tietoturvan kannalta keskeiset toiminnot vakioidaan mahdollisimman pitkälle. Tällaisia ovat muun muassa varmistukset, ohjelmistojakelut, laitteiden elinkaarivaihdot, käyttöoikeushallinta ja tietoturvapäivitykset.

Merkittävin viime vuonna toteutettu asiakashanke oli valtioneuvoston perustietotekniikan yhtenäistäminen (VNPUU). Lähtötilanteessa valtioneuvoston ratkaisut olivat pääosin ministeriö- tai hallinnonalakohtaisia. Hankkeen tuotoksena ministeriöt ottivat käyttöön yhtenäiset toimialariippumattomat perustietotekniikkapalvelut.

Valtori pyrkii osaltaan helpottamaan virastofuusioiden ja rakennemuutosten suunnittelua ja toteutusta. Viime vuonna varauduttiin muun muassa Ruokaviraston, Traficomien,

TMFG:n (Traffic Management Finland Oy), Business Finlandin, Valtion lupa- ja valvontavirasto Luovan sekä Digi- ja väestötietoviraston käynnistymiseen.

Henkilöstön osaamiseen merkittävä panostus

Valtorin henkilöstötyytyväisyys parani edelleen. Syksyllä tehdyn VMBaro-kyselyn kokonaistyytyväisyys oli 3,6. Se ylittää sekä valtiovarainministeriön hallinnonalan että koko valtionhallinnon keskiarvon. Muun muassa työpaikan suositteluhaluukkuus, työyhteisön innostavuus sekä oppimisen ja uudistumisen mahdollisuudet olivat parantuneet.

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

Asiakasprojekteja ja yhtenäistämiseen liittyviä käyttööottoja varten tarvittiin lisää asiantuntijoita lähes kaikille osa-alueille. Välittömien projekti- ja asennushenkilöiden lisäksi käyttöönotot työllistivät myös eri osaamisalueiden (käyttöpalvelut, tietoliikenne, päätelaittepalvelut) asiantuntijoita. Osittain tukeuduttiin ulkoiseen asiantuntijapalveluun, koska lisäresursoinnin tarve on tilapäistä.

Resursoinnin varmistamiseksi pidemmällä tähtäimellä päätettiin käynnistää Valtori Akatemia -ohjelma, jossa koulutettiin uusia osaajia tietoliikenneyksikköön, turvallisuusverkon tietoliikennetehtäviin ja pilvipalveluihin. Akatemiaan tuli noin 200 hakemusta ja koulutettaviksi valikoitui lopulta 15 vastavalmistunutta nuorta osaajaa. Koulutus kesti 6 kuukautta. Lokakuun lopussa 13 harjoittelijaa palkattiin Valtoriin vakituisiin työsuhteisiin asiantuntijoiksi. Akatemia osoittautui erittäin toimivaksi rekrytointikanavaksi ja sitä tullaan jatkamaan vuosittain.

Myös nykyhenkilöstön osaamisen kehittämiseen panostettiin aiempaa enemmän. Yhtenä konkreettisenä esimerkkinä käynnistettiin loppuvuodesta *asiantuntijasta arkkitehdiksi* -koulutuspolku. Koulutuksessa keskitytään teknisen osaamisen täydentämiseen ja arkkitehtuurimenetelmien oppimiseen. Tarkoituksena on pätevytyä tekemään arkkitehtuurisuunnittelua joko itsenäisesti tai osana ryhmää, jolloin keskeistä on teknisten taitojen lisäksi systemaattisen suunnittelun ja dokumentoinnin hyvä osaaminen.

Palvelujen käyttö kasvoi ja yksikkökustannukset alenivat

Digitalisaation ansiosta palveluiden käyttö jatkoi kasvuaan. Uusia järjestelmiä otettiin käyttöön (mm. tulorekisteri ja sähköinen asunto-osakerekisteri), lisääntyvä videokuvan hyödyntäminen kasvatti levytilan tarvetta, sovelluksista tehtiin mobiiliversioita ja palveluaikoja laajennettiin virka-ajasta 24/7 -pohjaisiksi. Tästä syystä Valtorin asiakaslaskutus kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna.

Kustannusten osalta Valtorin ensisijaisena tehtävänä on huolehtia oman toimintansa kustannustehokkuudesta ja yksikkökustannusten kehityksestä. Kustannustasoa saatiin jälleen alennettua laitekilpailutuksissa (päätelaitteet, palvelimet ja levyjärjestelmät), jotka toteutettiin huutokauppamenettelyllä.

Suurin kustannussäästö saatiin viime vuonna puhepalvelujen kilpailutuksella. Operaattoriksi valittiin Elisa Oyj. Uusi sopimus tuo valtiolle noin 50 % kustannussäästön aikaisempiin vastaavista palveluista aiheutuneisiin kustannuksiin verrattuna. Uusi puhepalvelu on tuotteistettu selkeästi ja sen hallinnointi on asiakkaille selvästi aiempaa helpompaa.

Valtori osallistui yhteiskunnallisesti merkittäviin tapahtumiin

Valtorilla oli merkittävä rooli Donald Trumpin ja Vladimir Putinin huipputapaamisen teknisissä järjestelyissä Helsingissä 16.7.2018. Tapaamisen tietotekninen toteutus onnistui hyvin, ja Valtori sai toiminnastaan hyvää palautetta tilaisuuden järjestäjiltä.

Viranomaisten yhteiskäyttöisen ja valtakunnallisesti verkottuneen hätäkeskustietojärjestelmän ensimmäinen käyttöönotto tehtiin onnistuneesti Oulun hätäkeskuksessa marraskuun lopussa. Verkottuminen mahdollistaa muun muassa hetkellisten ruuhkuhuippujen tasaamisen valtakunnallisesti. Uutta hätäkeskusjärjestelmää käyttävät kaikki hätäkeskustoimintaan osallistuvat viranomaiset: poliisi-, pelastus-, sosiaali- ja terveystoimi ja Rajavartiolaitos yhdessä Hätäkeskuslaitoksen kanssa

Toimintatavat jatkuvan kehityksen kohteena

Toimintaprosesseja kehitettiin vuoden aikana erityisesti asiakastuen näkökulmasta. Käyttäjille avattiin chat-mahdollisuus, tukea alettiin tarjota myös ruotsin kielellä ja palveluaikoja laajennettiin tarvittaessa välille 7–19. Lisäksi otettiin käyttöön salasanan vaihto itsepalveluna myös virka-ajan ulkopuolella.

Myös tekoälyn tuomia mahdollisuuksia alettiin selvittää. Valtorin ja Palkeiden yhteishanke sai valtiovarainministeriön tuottavuutta edistäviin hankkeisiin osoitettavaa erityisrahoitusta noin miljoona euroa. Alustaviksi kehityskohteiksi määriteltiin päätelaitteiden elinkaaren leasing-vaihdot, käyttövaltuushallinnan yksinkertaisten pyyntöjen automatisointi sekä vapaamuotoisten sähköpostien automaattinen muuttaminen rakenteellisiksi tukipyynnöiksi.

Strategiaa tarkennettiin – asiakas keskiössä

Syksyllä käynnistettiin myös strategian painopisteiden tarkastelu tähänastisesta toiminnasta kertyneiden kokemusten ja asiakastarpeiden pohjalta. Strategiatyötä varten haastateltiin keskeisten asiakkaiden avainhenkilöitä.

Valtorin toiminnan pysyviksi periaatteiksi määriteltiin

- turvallisuusvaatimusten täyttyminen
- valtionhallinnon ICT-palveluiden kustannustehokkuus
- yhtenäisyys organisaatorajojen yli

Strategian tavoitteiden ja muutostarpeiden pohjalta laadittiin toimeenpanosuunnitelma, jonka mukaiset toimenpiteet ryhmiteltiin seuraavasti:

- Ensiluokkainen asiakaskokemus ja -ymmärrys: Asiakasyhteistyön vahvistaminen ja viestinnän vahvistaminen
- Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut: Palveluiden häiriöttömyyden ja turvallisuuden parantaminen sekä palveluiden yhtenäistäminen ja hallittu kehittäminen
- Virtaviivainen toiminta ja johtaminen: Automatisointi ja johtamisen jämäköittäminen
- Erinomainen työntekijäkokemus ja osaaminen: Tarvittavan osaamisen jatkuva arviointi ja kehittäminen

1.2

Tuloksellisuus

Valtorin ja valtiovarainministeriön välisessä tulossopimuksessa keskeisimmät Valtorille asetetut tavoitteet olivat:

Tulossopimuksen keskeisimmät tavoitteet ja niiden saavuttaminen

Tavoitteet	Tehdyt toimenpiteet
Yksi Valtori (TORI- ja TUVE -toimintojen mahdollisimman kattava yhtenäistäminen)	<ul style="list-style-type: none"> - Yhtenäistämistä jatkettiin, mutta selkeästi tavoitteita hitaammin. Yksittäisillä osa-alueilla yhteistyötä saatiin kuitenkin lisättyä. <ul style="list-style-type: none"> o toimitilojen yhteiskäyttöä alettiin konkreettisesti edistää, pilotina Kuopion uudet toimitilat o Valtori Akatemia -koulutusohjelma kattoi koko Valtorin o "Asiantuntijasta arkkitehdiksi" -koulutuspolku kattoi koko Valtorin o TUVE-yksikössä aiemmin käytössä ollut tarjouskyselyprosessi otettiin käyttöön myös TORI-yksiköissä. Tarjouskyselyprosessi luo systemaattisen tavan tuottaa ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin. - Yhden työaseman ratkaisua ei kyetty tuotteistamaan, samoin pikaviesintä ja kalenterit säilyivät täysin erillisinä.
Asiakastyytyväisyyden parantaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Kesäkuussa 2018 otettiin käyttöön TOP-toiminnanohjausjärjestelmä VHS-virastokoodin omaaville virastoille (240 kpl). Rollout jäi toteuttamatta vain kuuden viraston osalta. - Toukokuussa 2018 Valtorin palveluiden TOP-toiminnanohjausjärjestelmässä tehtiin suuria muutoksia käytössä olevaan palveluluetteloon ja sen toimintaperiaatteisiin. Tämä mahdollisti paremman SLA-raportoinnin tuottamisen palveluidemme toimivuudesta. Samassa yhteydessä kyseisten raporttien julkaisu asiakkaillemme automatisointiin. - Tukipyynnöiden läpimenoaikojen lyhentämiseksi tehtiin vuoden 2018 aikana useita toimenpiteitä, kuten resursoinnin vahvistamista, organisaatiomallin uudistamista ja prosessien päivittämistä sekä jalkauttamista. Suurin panos tässä työssä laitettiin häiriötiketteihin, joiden ratkaisuaika oli palvelupyynnöjä pidempi. Vuoden 2018 aikana tukipyynnöiden läpimenoajat nopeutuivat yli 60 %.

	<ul style="list-style-type: none"> - Elokuussa 2018 otettiin käyttöön uusi työkalu käyttäjätuettavuuden mittaamiseksi kaikille TOP-toiminnanohjausjärjestelmän piirissä oleville asiakkaille. Uusi työkalu mahdollistaa tarkemman raportoinnin mm. asiakkaittain, palveluittain ja toiminnoittain. Tämä luo entistä paremmat edellytykset palveluidemme laadun seurannalle ja kehittämiselle myös jatkossa. - Asiakaskohtaisten tuotantopäälliköiden resursointia ja vastuujakoja uudistettiin. - Asiakaskohtaisten tiimien toimintaedellytyksiä on vahvistettu koulutuksilla ja yhteisten toimintatapojen kehittämisellä. - Valtoriin perustettiin projektitoimisto ja sen toiminta käynnistettiin. - Tammikuussa 2018 otettiin käyttöön käyttäjätuen asiakaskohtaisten tuntiveloitusten osalta kiinteä laskutusmalli aikaisemman toteutuneen mukaisesti laskutettavan sijaan. Malli osoittautui toimivaksi ja tarjoaa asiakkaillemme sekä Valtorille entistä paremman ennustettavuuden tulevien kulujen osalta. - Palveluasenteen vahvistaminen on keskeinen tekijä palvelukeskuksen toiminnan onnistumisen kannalta. Vuonna 2018 käynnistettiin erillinen muutosagenttiohjelma, jonka toimintaan osallistui vuoden aikana noin 70 Valtorilaista. Tämän kautta syntyi myös uusi slogan: "kuuluu mulle". Tätä asennetta on onnistuneesti levitetty vuoden aikana ja työn tulokset ovat ruvenneet näkymään niin Valtorin sisällä kuin asiakkaillekin. - Asiakkaat kytkettiin tiiviisti Valtorin uuden strategian laatimiseen.
Jatkuvuuden varmistaminen ja kyberuhkiin liittyvän suojaus- ja hallintakyvyn parantaminen	<ul style="list-style-type: none"> - TUVE-valvomon käytön laajentamiseen tähtäävä projekti aloitettiin syksyllä 2018. Ensimmäiset tämän projektin tuloksena valvomoon tammikuussa 2019 siirrettävät ovat Reitti-lähiverkko ja Vaka-Valtori palveluiden valvonta. Jo aiemmin TUVE-valvomo on valvonut VN-käyttöpalveluita ja VN-postia. - TUVE-palveluiden kyberturvallisuuden suorituskykyä parannettiin sekä osallistuttiin valtiotason yhteistyömallien selvitystyöhön valvonta- ja reagointikyvyn parantamiseksi.
Yhtenäistäminen	<p>Palvelujen yhtenäistämisen toteumaluvut 2018 (kumulatiivinen, TORI)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valtti: 13.100 kpl - Mobiili: 15.300 kpl - Reitti (lähiverkko): 320 kpl - Reitti (liityntä): 600 kpl - Suljetut konesalit: 30 kpl
Konserniyhteistyön lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> - Handin käyttöönoton valmistelua sekä toimintamallien kehittämistä jatkettiin yhteistyössä Palkeiden kanssa. Valtorin Handi -käyttöönotto jaettiin kahteen osa-alueeseen: Valtori asiakkaana sekä Valtori toimittajana. Valtori asiakkaana käyttöönottoaikatauluksi vahvistui 5/2019.

Kaikkia toiminnan tuloksellisuudelle asetettuja tavoitteita ei saavutettu. Keskeisimmät puutteet liittyivät vakioidun työasemaratkaisun (Valtti) leviämisen volyyymiin sekä asiakastytyväisyyteen. Kaikilta osin vakioidun Valtin levittämiseksi asetettu tavoite oli yli-imitoitu suhteessa yhtenäistettävien ympäristöjen erityispiirteisiin. Asiakastytyväisyyden osalta tavoitteen saavuttamatta jäämiselle oli useitakin syitä, joista keskeisimmät liittyivät palvelupyyntöjen ratkaisujen kestoon, laskutuksen epäselvyyksiin ja palveluissa esiintyneisiin häiriötilanteisiin.

Valtorin kahden yksikön (TORI ja TUVE) integraation edistäminen oli määritelty tulosopimuksessa erityiseksi tuottavuuden ja asiakastytyväisyyden parantamiseen liittyväksi kehittämisalueeksi. Integraation toteutumista arvioidaan sekä asiakasratkaisujen, toimintamallien että organisaatorakenteen yhtenäisyyden kautta. Tällä osa-alueella ei päästy asetettuihin tavoitteisiin – yksiköt, palvelut ja toimintamallit säilyivät edelleen erillisinä.

1.3 Vaikuttavuus

1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

Valtorin tärkein vaikuttavuustavoite on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Tältä osin vuosi oli haasteellinen erityisesti kevään laajojen häiriötilanteiden takia. Palvelun laatu ja häiriöttömyys saatiin kuitenkin palautettua syksyn aikana tavoitteen mukaiselle tasolle. Elo-syyskuussa tapahtuneet palvelunestohyökkäykset johtivat myös useisiin korjaaviin toimenpiteisiin. Näiden tuloksena suomi.fi-palvelu-alustan kybersietokykyä saatiin selkeästi parannettua.

Häiriöttömyyden lisäksi asiakkaat odottavat Valtorilta nopeaa reagoitokykyä päivittäiseen palveluun liittyvissä tukitilanteissa. Toteutuneet palvelutasot ylittivät pääsääntöisesti JHS-suosituksessa asetetut tavoitteet.

- Puhelinpalvelun keskimääräinen jonotusaika oli alle 40 s (tavoite 120 s)
- Ratkaisuaite ensimmäisessä työjonossa yli 75 % (tavoite 60 %)
- keskeisten palvelujen toimivuus 99,85 % (tavoite 99,5 %)

Käyttäjien tyytyväisyyttä yksittäisiin palvelutapahtumiin mitattiin ns. kohtaamiskyselyllä. Uuden työkalun myötä palautteita saatiin syksyllä lähes 30.000 kpl. Vastaus-ten keskiarvo TORI-palveluissa oli 9,16 ja TUVE-palveluissa 9,30. Arvosanat ylittävät vertailuryhmän muiden asiakkaiden tulokset. Käyttäjien oman arvion mukainen menetetty työaika on vain puolet vertailuryhmien käyttäjien antamasta arviosta. Tällä on suora merkitys vaikuttavuuteen.

Palvelun laadun lisäksi vaikuttavuutta mitataan kustannustehokkuudella. Koska palveluja ei ole vielä saatu vakioitua riittävän kattavasti, niin alkuperäisiä tehokkuustavoitteita ei ole myöskään vielä saavutettu. Keskitetyissä kilpailutuksissa (päätelaitteet, palvelimet ja puhepalvelut) saatiin kuitenkin edelleen alennettua yksikköhintoja. Siltä osin koko valtionhallinnon kattavalla keskittämällä on saavutettu selkeää vaikuttavuutta.

Valtorin vakioimien palvelujen avulla työtä voidaan tehdä joustavasti eri virastojen toimitiloissa eri puolilla Suomea. Käyttäjät kirjautuvat eri toimitiloissa turvallisesti

suoraan omiin palveluihinsa ilman erillisiä vierailijatunnuksia. Yhtenäisillä palveluilla mahdollistetaan myös joustavat organisaatiomuutokset valtion eri virastojen välillä.

1.3.2 Siirto- ja sijoitusmenojen vaikuttavuus

Valtorilla ei ole siirto- tai sijoitusmenoja.

1.4 Toiminnallinen tehokkuus

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

1.4.1 Toiminnan tuottavuus

Tulossopimuksessa Valtorille asetettiin seuraavat tuottavuuteen liittyvät tavoitteet.

Valtorin tärkein tuottavuustavoite vuodelle 2018 oli käytössä olevien asiakasratkaisujen yhtenäistäminen ja harmonisointi. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää asiakasorganisaatioiden saaminen yhteisten palveluiden käyttäjiksi. Siirtyminen tuotteistettuihin palveluihin ja yhtenäisiin toimintatapoihin parantaa merkittävästi Valtorin tuottavuutta.

Sitä mitataan alla olevilla mittareilla, jotka kuvaavat tuottavuuden kasvun edellytyksien kehittymistä.

Tuottavuustavoitteet ja niiden saavuttaminen

	Toteuma	Tavoite	Toteuma
	2017	2018	2018
Tavoitetilan mukaiset palvelut (%)	48	56	57
Tavoitetilan mukaiset asiakkuudet (kpl)	19 / 80	40 / 77	39 / 74

Tavoitetilan mukaiset palvelut mittarilla seurataan Valtorin tuotteistettuja palveluita ja näihin palveluihin liittyvän asiakaslaskutuksen suhdetta jatkuvien palvelujen kokonaislaskutukseen (ilman kertaluonteisia projekteja). Tavoitetilan mukaisiksi palveluiksi luetaan myös sellaiset asiakasratkaisut, joiden ylläpito on hallittua eikä niihin kohdistu Valtorin tai asiakkaan taholta muutospainetta.

Yksittäisten tuotteiden käyttöönotoille on asetettu operatiiviset tavoitteet, ja näiden tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausittain.

Tavoitetilan mukaisilla asiakkuuksilla mitataan yhtenäistämisen kehittymistä asiakasnäkökulmasta. Mikäli asiakkaan palveluista yli 75 % on tavoitetilan mukaisia, se lasketaan mukaan toteumaan. Mittaria verrataan käyttövelvoitteen piirissä olevien asiakkuuksien kokonaisuuteen ja siinä huomioidaan asiakasmäärän pieneneminen virastomuutosten seurauksena. Kappalemääräisellä mittarilla pyritään kannustamaan myös pienten virastojen palvelujen siirtämistä Valtorin keskitettyihin palveluihin.

Nämä hajanaiset pienet asiakasympäristöt ovat usein työläitä ylläpitää. Samalla niiden tietoturva huolehtiminen on haastavaa.

Kaksi merkittävintä yhtenäistämishanketta vuonna 2018 olivat Valtioneuvoston kanslian VNPUU sekä Oikeushallinnon OHTIEKE.

1.4.2 Toiminnan taloudellisuus

Tulossopimuksessa Valtorille asetettiin seuraavat toiminnan taloudellisuuteen liittyvät tavoitteet.

Taloudellisuustavoitteet ja niiden saavuttaminen

Taloudellisuustavoitteet	Tavoitteiden saavuttaminen 2018
Valtori on nettobudjetoitu erityisvirasto, jonka tulee kattaa kaikki kulusensa asiakastuotoillaan.	Kulut katettiin lähes kokonaan (99,6 %) asiakaslaskutuksella.
Valtori tuottaa toimialariippumattomat ICT-palvelut asiakkailleen kustannustehokkaasti tehokkaiden ja yhtenäisten prosessiensa sekä palvelujensa ansiosta.	Tuntihinnat säilyivät vuoden 2017 tasolla huolimatta henkilöstökulujen kasvusta palkkojen yleiskorotuksesta johtuen. Tuotteistettujen palveluiden hinnat pysyivät pääasiassa ennallaan tai laskivat. ICT-tarvikeostopalvelu poistettiin asiakaslaskutuksesta ja siirrettiin yleiskustannuslisällä katettavaksi. Projektien yleiskustannuslisää laskettiin. Asiakaskohtaisten palveluiden yleiskustannuslisä pidettiin ennallaan.
Valtorin kustannuksista selvästi yli puolet koostuu ulkoisista palveluista, joten Valtorin keskeinen tavoite on ammattimaisen toimittajahallinnan ja suuruuden ekonomian hyödyntäminen kilpailutuksissa ja toimittajasopimuksissa. Lisäksi arvioidaan palveluittain oman tuotannon ja ostopalvelujen keskinäistä kustannustehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.	Hankinnoissa toteutettiin lukuisia kilpailutuksia. Yhteistyö Hanselin kanssa oli aktiivista erityisesti merkittävimmissä kilpailutuksissa. Merkittävin saavutus oli puhepalveluiden kilpailutus, jolla saavutettiin n. 10 Meur vuotuinen säästö valtiotasolla. Kilpailutuskalenteria ylläpidettiin aktiivisesti kaikkien toimittajien nähtävillä. Sähköisiä huutokauppoja lisättiin laitehankinnoissa, mikä tuotti merkittäviä säästöjä. Kumppanihallintaan kehitettiin erilaiset toimintamallit eri kokoisille kumppaneille, lisäksi sen kattavuutta laajennettiin kattamaan koko alihankintaverkosto. Kumppani- sekä sopimushallinnan apuvälineitä uudistettiin operatiivisen toiminnan tehostamiseksi.

<p>Tuntihintojen osalta tavoitteena on säilyttää yksikköhinnat kaikissa vaativuskategorioissa nykytasolla koko kehyskauden ajan.</p>	<p>Tuntihinnat säilyivät vuoden 2017 tasolla suunnitellusti.</p> <p>Tuntihintojen korottamiseen on paineita kehyskaudella, sillä henkilöstökuluja kasvattavat vuosittaiset yleiskorotukset. Vuonna 2019 kuluja kasvattavat myös kertaluonteinen lomarahojen korvaus sekä mahdollinen palkkausjärjestelmän käyttöönotto.</p>
<p>Tuotteistettujen palvelujen osalta volyymipohjaisia yksikköhintoja pyritään alentamaan vuosittain keskimäärin 5% vuodesta 2019 alkaen laajentuvan käytön ja toiminnan tehostamisen kautta.</p>	<p>VN-palveluiden, VIA:n ja Virtun hintoja laskettiin vuonna 2018. Muiden tuotteistettujen palveluiden hinnat pysyivät pääosin ennallaan.</p> <p>Volyymipohjaisten tuotteistettujen palveluiden yksikköhintoja on tavoite laskea vuonna 2019. Hintoja on mahdollista laskea, mikäli tuotteistettujen palveluiden käyttöönotot asiakasvirastoissa etenevät suunnitellusti, sillä käytön laajeneminen on merkittävin palveluiden kustannustehokkuuteen vaikuttava tekijä.</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-palveluiden tilannetta ja kolmas Valtorin TUVE-palveluiden tilannetta.

Laskelmissa on huomioitu tilikauden tuotot, jotka sisältävät myös toimintamäärärahamomentilla tehdyt investoinnit. Valtorin laskutuksessa ei voida soveltaa suoraan 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 vain vuosia 2017 ja 2018, jotka ovat keskenään vertailukelpoisia. Valtorin aiemmat toimintavuodet 2014-2016 eivät ole vertailukelpoisia asiakasorganisaatioista Valtoriin tehtyjen toimintasiirtojen keskeneräisyyden johdosta. Viimeisin toimintosiirto valmistui vuonna 2016, jolloin TUVE-palvelut siirrettiin osaksi Valtoria kesken tilivuoden 1.6.2016 lukien.

Laskennassa on käytetty nimelliskorkoa, joka oli 0,0 % vuonna 2018.

27.2.2019

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000 €)

Valtori

1.1.-31.12.2018

TUOTOT	2018 Toteuma	2017 Toteuma
<i>Maksullisen toiminnan tuotot</i>		
<i>Maksullisen toiminnan myyntituotot</i>	322 522	303 131
<i>Maksullisen toiminnan muut tuotot</i>	138	104
Tuotot yhteensä	322 660	303 235
KOKONAISKUSTANNUKSET		
<i>Erilliskustannukset</i>		
<i>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</i>	16 789	18 618
<i>Henkilöstökustannukset</i>	60 866	54 611
<i>Vuokrat</i>	18 947	15 756
<i>Palvelujen ostot</i>	149 822	147 348
<i>Muut erilliskustannukset</i>	43 351	43 178
<i>Erilliskustannukset yhteensä</i>	289 775	279 510
Osuus yhteiskustannuksista		
<i>Tukitoimintojen kustannukset</i>	17 152	16 154
<i>Poistot</i>	12 671	9 292
<i>Korot</i>		
<i>Muut yhteiskustannukset</i>		
<i>Osuus yhteiskustannuksista yhteensä</i>	29 823	25 446
Kokonaiskustannukset yhteensä	319 598	304 957
KUSTANNUSVASTAAVUUS (tuotot – kustannukset)	3 062	-1 722
<i>Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki</i>	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄLKEEN	3 062	-1 722
<i>Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki</i>		

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000 €)

Valtori, TORI-palvelut

1.1.-31.12.2018

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

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000

Valtori, TUVE-yksikkö

1.1.-31.12.2018

TUOTOT	2018 Toteuma	2017 Toteuma
<i>Maksullisen toiminnan tuotot</i>		
<i>Maksullisen toiminnan myyntituotot</i>	61 227	57 916
<i>Maksullisen toiminnan muut tuotot</i>	138	104
Tuotot yhteensä	61 365	58 020
KOKONAISKUSTANNUKSET		
<i>Erilliskustannukset</i>		
<i>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</i>	4 431	3 989
<i>Henkilöstökustannukset</i>	21 497	19 344
<i>Vuokrat</i>	3 454	1 960
<i>Palvelujen ostot</i>	17 315	18 878
<i>Muut erilliskustannukset</i>	3 121	4 770
<i>Erilliskustannukset yhteensä</i>	49 818	48 940
<i>Osuus yhteiskustannuksista</i>		
<i>Tukitoimintojen kustannukset</i>	4 969	4 626
<i>Poistot</i>	4 401	3 665
<i>Korot</i>		
<i>Muut yhteiskustannukset</i>		
<i>Osuus yhteiskustannuksista yhteensä</i>	9 370	8 291
Kokonaiskustannukset yhteensä	59 188	57 231
KUSTANNUSVASTAAVUUS	2 177	789
(tuotot – kustannukset)		
<i>Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki</i>	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄLKEEN	2 177	789
<i>Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki</i>		

1.4.4 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

Valtorilla ei ole ollut yhteisrahoitteista toimintaa tarkastelujakson aikana.

1.5 Tuotokset ja laadunhallinta

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

1.5.1 Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Valtorin tuottamien suoritteiden kattava raportointi mahdollistui keväällä 2018, kun yhteinen toiminnanohjausjärjestelmä (TOP) otettiin laajasti käyttöön. TOP:n käyttöönoton jälkeen suoritteita mitataan kolmen eri järjestelmän avulla: TOP, Tokka (TUVE) ja Piste (Vero).

	Toteuma 2017	Toteuma 2018
Tunnusluvut		
Työasemamäärä	80 285	82 243
Etähallinnassa olevien mobiililaitteiden määrä	13 944	24 469
Yhteydenotot käyttäjätukeen (kpl/vuosi)	519 772	676 272
Yhteydenotot puhelunvälitykseen (kpl/vuosi)	1 337 264	1 197 473
Valmistuneet projektit (kpl/vuosi)	79	123
Toimipisteet, joissa Valtorin tarjoama tietoliikenneyhteys		1 653
Palvelinten lukumäärä		16 097

1.5.2 Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu

Valtorin palvelukykyä mitataan vuosittain tehtävällä asiakastyytyväisyystutkimuksella, joka toteutettiin vuonna 2018 lokakuussa. Kysely kohdistetaan asiakkaiden päättäjille ja tietohallinnon yhteyshenkilöille. Alla olevissa taulukoissa on esitetty kyselyn tulokset niiltä osin, kuin tavoitteet oli kirjattu tulossopimukseen.

	Toteuma 2017	Tavoite 2018	Toteuma 2018
Asiakaskokemus (asteikko 1-5)			
Kokonaistyytyväisyys palveluihin	2,59	2,80	2,81
Tyytyväisyys projekti- ja asiantuntijapalveluihin	2,75	3,00	2,56
Valtori on tehokas	1,98	2,20	2,08
Valtori on innovatiivinen	2,10	2,30	2,46

	Toteuma 2017	Tavoite 2018	Toteuma 2018
Palvelutuotannon laatu (asteikko 1-5)			
Käyttöpalvelut	2,86	3,00	2,86
Päätelaitepalvelut	2,93	3,10	3,08
Käyttäjätuki	3,05	3,20	3,37
Häiriöviestintä	3,16	3,40	3,13

Päätäjien ja tietohallinnon yhteyshenkilöiden lisäksi alettiin mitata käyttäjien tyytyväisyyttä heidän tekemiensä tukipyyntöjen ratkaisuun. Tyytyväisyyssmittausta varten otettiin käyttöön uusi työkalu, jonka avulla kyettiin saamaan tilastollisesti merkittävä vastausmäärä (n. 5.000 kpl / kk). Työkalun tarjoajalla on muilta asiakkailta kertynyttä vastausaineistoa, jonka pohjalta voidaan verrata Valtorin käyttäjien tyytyväisyyttä suhteessa vertailuryhmiin. Arvosanojen keskiarvo oli 9,2 asteikolla 1–10. Se ylitti vastaavien muiden organisaatioiden keskiarvon.

Keväällä kaikki asiakasympäristöt saatiin toiminnanohjausjärjestelmien piiriin. Se mahdollisti palvelutasojen mittaamisen ja raportoinnin. Toteutuneet palvelutasot ylittivät pääsääntöisesti julkisessa hallinnossa käytettävien keskeisten jatkuvien ICT-palvelujen laatutavoitteet (JHS-suositus). Alla esimerkkejä palvelutavoitteista ja toteumista:

- Puhelun vastausaika: tavoite 2 minuutissa 80 % puheluista, toteuma 90 %
- Kriittisten palvelujen käytettävyys: tavoite 99,5 %, toteuma 99,85 %
- Ensimmäisessä työjonossa ratkaistut tukipyynnöt: tavoite 60 %, toteuma 76 %

1.6

Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Valtorin henkilöstötyytyväisyys kehittyi edelleen myönteisesti vuoden 2018 aikana. Joulukuussa 2018 toteutetun mittauksen mukaan henkilöstötyytyväisyys oli 3,6 (2017: 3,6).

Taulukko 11: Henkilöstötyytyväisyysmittauksen tulokset

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

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 2018
<p>Valtori kehittää henkilöstörakennettaan ja organisaatiotaan siten, että se vastaa asiakaslähtöisten tuoteistettujen palveluiden tarpeita.</p>	<p>Vuoden 2018 aikana jatkettiin asiakaslähtöisen toimintamallin kehittämistä. Vuoden aikana pilotoitiin ja otettiin käyttöön ensin käyttöpalveluissa asiakaskohdattaiset tuotantotiimit. Hyvien kokemusten rohkaisemana organisointimallia laajennettiin koskemaan koko TORI-palvelutuotantoa. Uudistusta suunniteltiin koko syksy ja uusi organisaatio aloitti 1.1.2019 lukien.</p>
<p>Jatketaan yhtenäisen toimintakulttuurin ja toimintatapojen jalkauttamista sekä uusiin palveluihin liittyvän osaamisen kehittämistä.</p>	<p>Toimeenpantiin kaikki Valtorin esimiehet kattanut esimiestyön kehittämiskoulutus (4 työpäivää/esimies). Koulutuksesta saatu palaute oli erinomaista ja se yhtenäisti johtamista ja toimintatapoja merkittäväällä tavalla.</p> <p>Kehitettiin uusiin palveluihin liittyvää osaamista tarjoamalla täydennyskoulutusta sekä rekrytoimalla runsaasti uutta osaamista. Rekrytoitiin runsaasti tuotepäälliköitä, tuotantopäälliköitä sekä eri tuotteisiin ja palveluihin liittyviä arkkitehtejä ja suunnittelijoita. Toimeenpantiin Valtori-akatemia, jonka avulla saatiin uutta osaamista.</p>
<p>Valtorin tärkeimmät kyvykkyydet ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hyötyjen ja ratkaisujen tuottaminen asiakastarpeisiin - Aikaansaamisen kyvykkyys/lupausten pitäminen - Kyky uudistua ja hyödyntää uusia teknologioita - Palveluorganisaation ja sen verkostojen johtaminen ja asiakaspalvelutaidot - Tietoisuus tietoturvallisuudesta, kyberturvallisuus 	<p>Vuoden aikana toteutettiin määrätietoista toimenpiteitä tavoitteena kehittää em. kyvykkyyksiä. Keskiössä on ollut hyötyjen ja ratkaisujen tuottaminen asiakastarpeisiin, jonka edistämiseksi merkittävin toimenpide on palvelutuotannon uudelleen organisointi asiakaskohtaisesti.</p> <p>Vuoden aikana aloitettiin yhteistyöprojekti Palkeiden kanssa tavoitteena ottaa käyttöön ensimmäiset toimintaa tehostavat tekoäly- ja robotisaattioratkaisut. Projekti toteutetaan osin VM:n erillisrahoituksella.</p> <p>Kyberturvallisuutta parannettiin vuoden aikana vahvistamalla Tieto- ja kyberturvallisuusyksikköä sekä ottamalla käyttöön uusia teknisiä ratkaisuja esim. palvelunestohyökkäysten torjuntaan liittyen.</p>
<p>Erityisenä osa-alueena arvioidaan TUVE-yksikössä olevien osaamisten ja toimintamallien laajentamista kattamaan koko Valtorin toimintaa. Tämä koskee muun muassa 24/7 toiminnan laajentamista sekä häiriö- ja poikkeusolojen hallintaa.</p>	<p>TUVE-yksikön osaamisia ja toimintamalleja on arvioitu ja soveltuvin osin hyödynnetty Valtorin toiminnassa samoin kuin Valtorin toimintamalleja on hyödynnetty TUVE:n toiminnassa.</p>

Johtamisen ja esimiestyön kehittämistä jatketaan ja kehitystä seurataan VM Baro-tutkimuksen johtajuusindeksin avulla.	Toimeenpantiin johtamista ja esimiestyötä kehittävä neljäpäiväinen koulutusohjelma, jonka jokainen esimies suoritti.
---	--

Tulossopimuksen tavoitteet henkilöstövoimavarojen hallintaan ja kehittämiseen

Tavoite	2016 toteuma	2017 toteuma	2018 tavoite	2018 toteuma
Henkilötyövuodet	953	1086,9	1170	1201
Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi)	3,2	3,6	3,4	3,60
Sairauspoissaolot (työpäivää/htv)	9,3	7,4	8	7,0
Johtajuusindeksi	3,1	3,4	3,3	3,42
Koulutuspäivät/htv	0,7	3,1	3,0	1,8

Kokonaisuutena arvioiden henkilöstövoimavarojen johtamiselle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin. Keskeisimmät syyt tulokselle ovat parantunut johtaminen, henkilöresurssien lisääntyminen sekä näistä johtuva kuormituksen tasaantuminen.

Henkilötyövuodet lisääntyivät 10,5 % ja sen osalta tavoite ylitettiin niukasti (2,6 %). Vuonna 2019 henkilötyövuosien määrän odotetaan kasvavan saman verran. Kasvu johtuu siitä, että vuonna 2018 toteutetut rekrytoinnit näkyvät täysimääräisesti HTV-määrässä vasta vuonna 2019.

Henkilöstövoimavarat

**VALTIOVARAINMINISTERIÖN HALLINNONALA
HENKILÖSTÖVOIMAVARAT**

Toimiala: VALTORI	2016	2017	2018	%- osuus	vertailu edelli- seen vuoteen (%)
1. HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA KULUT					
henkilötyövuodet (sisältää ulkopuolisella rahoituksella palkatut)	953	1087	1200,8		10,5
henkilöstömäärä	1111	1134	1299		14,6
naiset	334	327	370	28,4	13,1
miehet	777	807	929	71,6	15,1
vakinaiset	1044	1073	1204	92,7	12,2
naiset	317	305	349	27,9	14,4
miehet	727	768	855	70,1	11,3
määräaikaiset	67	61	95	7,3	55,7
naiset	17	22	21	1,6	-4,5
miehet	50	39	74	5,7	89,7
kokoaikaiset	1075	1095	1260	97,0	15,1
naiset	318	311	354	27,3	13,8
miehet	757	784	906	72,7	15,6
osa-aikaiset	36	39	39	3,0	0,0
naiset	16	16	16	1,2	0,0

27.2.2019

miehet	20	23	23	1,8	0,0
keski-ikä	46,2	45,4	45,1		-0,7
naiset	49,1	48,1	47,6		-1,2
miehet	44,9	44,3	44,1		-0,5
tehdyn työajan osuus säännöllisestä vuosityöajasta %	81,5	83,1	84,1		1,2
kokonaistyövoimakustannukset €/vuosi	53 803 961,3	63 198 318	67 979 907		7,6
tehdyn työajan palkat ja niiden % osuus palkkasummasta	35 550 845,3	42 977 189 80,3	47 059 783 81,8		2,1
välilliset työvoimakustannukset	18 270 126,6	19 321 096	20 921 820		3,1
ja niiden % osuus tehdyn työajan palkoista	51,4	47,3	44,5		-6,1
2. TYÖHYVINVOINTI					
työtyytyväisyysindeksi	3,2	3,6	3,6		0,0
lähtövaihtuvuus % *	6,2	N/A	N/A		N/A
tulovaihtuvuus % **	11,4	8,6	12,1		39,8
työkyyttömyyseläkkeelle siirtyminen % henkilöstöstä	0,1	0,2	0,0		
sairauspoissaolot työpäivää/htv	9,3	7,4	7,0		-4,8
työterveyshuolto €/htv	491,4	439	330,4		-24,7
työkunnan ja työtyytyväisyyden edistäminen €/htv	290,1	277,3	332		20,0
3. OSAAMINEN					
koulutustasoindeksi	5,0	4,9	4,8		-1,8
naiset	5,3	5,2	5,1		-1,6
miehet	4,9	4,8	4,7		-1,8
koulutus ja kehittäminen €/htv	559,4	795,7	409,3		-48,5
koulutuspanostus työpäivää/htv	1,0	3,1	1,8		-42,0
henkilöstön arvo €	670 701 025	839 843 113	950 493 581		11,9

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

Koulutukseen ja kehittämiseen tehdyt panostukset eivät näy lisääntyneenä rahan-
käyttönä ja/tai koulutuspäivien lisääntymisenä, koska pääosin on käytetty työssä op-
pimista ja tehtäväkiertoa. Tällöin tehty työaika kirjataan tuotteille ja asiakkaille, ei kou-
lutukseksi.

1.7 Tilinpäätösanalyysi

1.7.1 Rahoituksen rakenne

Valtorin toiminta rahoitettiin vuonna 2018 pääasiassa asiakkailta perittävillä palvelu- ja projektisopimusmaksuilla, jotka olivat yhteensä 322,66 milj. euroa. Toiminnan kustannusvastaavuus oli 99,6 %.

Laskutusvolyymiltaan viisi suurinta Valtorin asiakasta olivat Valtioneuvoston kanslia (10,80 %), Oikeusrekisterikeskus (10,03 %), Verohallinto (9,59 %), Puolustusvoimien logistiikkalaitos (8,67 %) ja Poliisihallitus (8,37 %).

Valtorin TORI-palveluiden suurimmat asiakkaat laskutusvolyymin perusteella olivat Valtioneuvoston kanslia (13,00 %), Oikeusrekisterikeskus (12,39 %), Verohallinto (11,84 %) ja Liikenteen turvallisuusvirasto (6,52 %). Valtorin TUVE-palveluiden suurimmat laskutusasiakkaat olivat Poliisihallitus (41,71 %), Puolustusvoimien logistiikkalaitos (29,62 %), Rajavartiolaitos (8,58 %) sekä Hätäkeskuslaitos (3,98 %).

Valtorin toimintamenomomentilla 28.20.09 oli vuoden 2018 määrärahaa käytettävissä 3,436 milj. euroa ja edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa 2,796 milj. euroa. Vuoden 2018 määräraha sisälsi 0,436 milj. euron lisäyksen Tekoälyhankkeeseen.

Valtorin investointimenomomentilla 28.20.10 oli käytettävissä vuonna 2018 määrärahaa 10,0 milj. euroa ja edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa yhteensä 6,657 milj. euroa eli yhteensä 16,657 milj. euroa.

Arviomäärärahaa käytettiin momentilta 26.01.29 Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäverot.

1.7.2 Talousarvion toteutuminen

Valtori oli vuonna 2018 lähes täysimääräisesti nettobudjetoitu virasto, jossa toiminnan kulut katettiin pääsääntöisesti asiakkailta perittävillä tuloilla. Valtorin toimintamenomomentille kirjatut menot olivat 317,278 milj. euroa. Asiakkailta perittäviä palvelumaksuja ja muita tuloja tuloutettiin toimintamenomomentille yhteensä 315,904 milj. euroa.

Valtorin toimintamenomomentin nettokäyttö (ml. siirtomääräraha) oli 1,374 milj. euroa ja määrärahaa siirtyi vuodelle 2019 yhteensä 3,436 milj. euroa. Vuodelta 2017 siirtynyttä siirtomäärärahaa peruuntui 1,422 milj. euroa. Palvelujen ostojen osuus toimintamenoista oli 48,91 %, henkilöstökulujen 20,93 % ja investointien 3,48 %.

Valtorin TORI-yksikössä palveluiden ostojen osuus toimintamenoista oli 53,24 %, henkilöstökulujen 17,08 % ja investointien osuus yhteensä 1,64 %. Valtorin TUVE-yksikössä palveluiden ostojen osuus toimintamenoista oli 30,83 %, henkilöstökulujen 36,99 % ja investointien 11,14 %.

Valtorin investointimenomomentin käyttö oli yhteensä 12,368 milj. euroa ml. vuoden 2017 siirtomääräraha. Määrärahaa siirtyi vuodelle 2019 yhteensä 4,289 milj. euroa. Investointimenomomentilta ei peruuntunut määrärahaa.

Valtorin eräät tulot momentilta tuloutettiin 6,756 milj. euroa tuloutettavia poistoja. Summa vastaa investointimenomomentilta tehtyjen käyttöomaisuushankintojen poistoja vuonna 2018.

Valtiovarainministeriön hallinonalan arvonlisäveromenomomenttia käytettiin yhteensä 61,743 milj. euroa.

1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma

Toiminnan kulut olivat vuonna 2018 suuremmat kuin vuonna 2017. Kasvu johtui pääasiassa uusien palveluiden käyttöönotoista sekä palveluiden käytön laajenemisesta. Lisäksi kehitettiin omaa sisäistä toimintaa ja jatkettiin tuotteistettujen palveluiden kehittämistä. Lisäksi ulkoisilta toimittajilta ostettujen palveluiden sopimuksia siirrettiin asiakasvirastoista Valtoriin.

Henkilöstökulut olivat 6,754 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä tilikautena. Henkilöstökulut kasvoivat pääosin henkilömäärän kasvusta johtuen.

Palveluiden ostot olivat 3,192 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2017. Nousu johtuu volyymin kasvusta.

Muut kulut olivat 0,67 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä vuonna. Muutos johtuu volyymikasvun myötä kasvaneista lisenssikuluista.

Valmistus omaan käyttöön oli 0,53 milj. euroa suurempi kuin edellisenä tarkastelujaksolla. Muutos johtuu Valtorin oman henkilöstön palkkakustannusten aktivointien kasvusta.

Rahoituskulut ovat pysyneet lähes samana edelliseen tilikauteen verrattuna.

Toiminnan tuotot puolestaan olivat 19,425 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2017. Kasvu perustuu uusien palveluiden käyttöönottoon sekä palveluiden käytön laajenemiseen.

Perityt arvonlisäverot olivat 0,04 milj. euroa alemmat kuin vuonna 2017. Suoritettuja arvonlisäveroja oli 5,0 milj. euroa enemmän kuin vuonna 2017. Muutos johtui pääasiassa tehdyistä investoinneista ja palveluiden oston kasvusta.

1.7.4 Tase

Taseen loppusumma on 22,973 milj. euroa suurempi edelliseen vuoteen verrattuna.

Muutoksesta 11,994 milj. euroa johtuu lyhytaikaisten saamisten kasvusta. Lyhytaikaisissa saamisissa on vuodelle 2018 kirjattuja myyntilaskuja.

Käyttöomaisuus ja muut pitkäaikaiset sijoitukset kasvoivat 10,979 milj. euroa. Aineelliset hyödykkeet kasvoivat 9,245 milj. euroa ja aineettomat hyödykkeet 1,684 milj. euroa. Aineellisia hyödykkeitä kasvattivat käyttöomaisuushankinnat tuotteistettuihin palveluihin, kuten Reitti-lähiverkko sekä VAKA-kapasiteettipalvelu, sekä asiakaskohtaiset laitehankinnat. Aineettomat hyödykkeet kasvoivat palvelukehityksen sekä muiden sisäisten kehityshankkeiden johdosta.

1.8 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 henkilöstölle suunnattua kyselyä. Kyselyyn on vastannut 14 Valtorin operatiiviseen johtoon ja riskienhallintaan kuuluvaa henkilöä. Kyselyn suunnittelussa on käytetty apuna Valtiovarainministeriön controller-toiminnon sisäisen valvonnan arviointikehikon sisältämiä kysymyksiä.

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

Valtorin 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-toimintoihin. TUVE-yksikössä on mm. ollut käytössä riskienhallintajärjestelmä, asiakirjanhallintajärjestelmä ja muita valvonnassa hyödynnettäviä järjestelmiä. Tilanne ei tältä osin ole muuttunut vuoden 2018 aikana. Viime vuoden sisäisen valvonnan lausunnossa esitetyt, vuodelle 2018 suunnitellut kehittämistoimenpiteet eivät ole toteutuneet halutulla tavalla ja ne ovat vielä kesken.

Kehittämiskohteiden ja puutteiden osalta on vuoden 2019 aikana suunniteltu toteutettavan seuraavat toimenpiteet;

- Asiakirjahallinnon osalta arvioidaan, että Virasto-Vahvan tietoturva-arvioinnissa esille tulleet riskit saadaan ratkaistua tammikuun 2019 loppuun mennessä. Käyttöönottojen on arvioitu alkavan helmi-maaliskuussa 2019.
- Sopimushallinnan osalta voidaan todeta, että toimittajasopimusten siirtäminen Claudia-järjestelmään on osittain kesken vuosien 2018 ja 2019 sopimusten osalta. Tarkoituksena on saattaa sopimusten siirtäminen

loppuun vuoden 2019 alkupuolella. Vastuuhenkilöiden nimeäminen ja perehdyttäminen hankinnoissa ja tuotannossa on vielä kesken.

- TORI-toiminnoissa prosessien kehittäminen on tapahtunut Pro-palvelunhallintajärjestelmäprojektissa, josta on jo luovuttu, koska järjestelmän ei ole katsottu tukevan riittävästi toimintaa. TORI-toimintojen prosessien kehittämiseksi on joulukuussa 2018 asetettu esiselvitysprojekti, jonka aikana pyritään tunnistamaan kaikkien toimintojen prosessit. Varsinainen kehitysprojekti aloitetaan esiselvitysprojektin valmistuttua. Prosessien kehittämisessä painotetaan toiminnan näkökulmaa.
- TORI-toiminnoissa on pilotoitu vuoden 2018 loppupuolella Varma-niminen riskienhallinnan työkalu, jota käytetään yksiköiden ja palveluiden riskiarvioinneissa ja riskienhallinnassa. Työkalun käyttöönotto alkaa tammikuussa 2019. Samalla käynnistetään koko organisaation kattavat (pl. TUVE-toiminnot) yksiköiden riskiarvioinnit. Yksiköiden riskien arviointi on tehty edellisen kerran vuoden 2017 aikana.

1.9 Arviointien tulokset

Ulkopuoliset palveluntarjoajat ovat vuoden 2018 aikana suorittaneet Valtorin toimeksiannosta TORI-toimintojen palveluihin tietoturva-auditointeja. Osa vuoden 2018 aloitetuista auditoinneista saadaan valmiiksi vuoden 2019 aikana.

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

TUVE-yksikössä on vuoden 2018 aikana tehty ulkopuolisen auditoijan toimesta tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän osalta sekä seuranta-arviointi että uudelleen- ja laajennussertifiointiarviointi. Edellä mainituissa auditoinneissa havaittiin yksi lievä poikkeama, joka on korjattu hyväksytysti määräaikaan mennessä.

Ulkopuoliset auditoijat ovat myös tehneet mm. turvallisuusjohtamisen auditoinnin sekä TUVE-yksikön palveluihin liittyviä auditointeja. Muissa auditoinneissa on suositeltu käytettäväksi turvallisuusjohtamisen auditoinnin tuloksia.

Edellä mainittujen lisäksi TUVE-yksikössä on toteutettu sisäisiä arviointeja eri palveluihin. Tehdyissä auditoinneissa on havaittu poikkeamia, joiden varalta on tehty riskejä pienentäviä kompensoivia turvamekanismeja käyttöönottojen mahdollistamiseksi.

1.10 Yhteenveto havaituista väärinkäytöksistä

Vuoden 2018 aikana ei ole tullut esille väärinkäytöstapauksia.

2

Talousarvion toteutumalaskelma

Osaston, momentin ja tilijaoittelun numero ja nimi	Tilinpäätös	Talousarvio	Tilinpäätös	Tilinpäätös	Toteutuma	Sirtomaararahoja koskevat täydentävät tiedot			
	2017	2018 (TA + LTA1)	2018	2018	%	Edellisellä vuosella sirtyneet	Käytetty vuonna 2018 (pl. peruutukset)	Käyttö vuonna 2018	Sirretty seuraavalle vuodelle
11. Vero- ja veronliiton tulot	480 901,61	440 946	440 946,26	0,00	100				
11 04 01 Arvonlisävero	480 901,61	440 946	440 946,26	0,00	100				
12. Sekalaiset tulot	8 938 905,29	11 396 199	8 178 351,01	-3 217 847,93	72				
12 28 20 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen eraat tulot	3 889 075,46	9 974 000	6 756 152,07	-3 217 847,93	68				
12 39 04 Sirrettyjen määrärahojen peruutukset	5 049 829,83	1 422 199	1 422 198,94	0,00	100				
Tuloarvioitit yhteensä	9 419 806,90	11 837 145	8 619 297,27	-3 217 847,93	73				
Paaluokan, momentin ja tilijaoittelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös	Talousarvio	Talousarvion 2018 määrärahojen	Tilinpäätös	Vertailu	Edellisellä	Käytetty	Käyttö	Sirretty
	2017	2018	2018	2018	Talousarvio -	vuosilla	vuonna 2018	vuonna 2018	seuraavalle
		(TA + LTA1)	(TA + LTA1)	2018	Tilinpäätös	sirtyneet	vuonna 2018	vuonna 2018	vuodelle
							(pl. peruutukset)		
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala	69 743 437,13	75 178 824	67 453 862,50	7 724 961,95	0,00	9 453 509,32	22 889 509,32	13 742 348,43	7 724 961,95
28 01 29 Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonnaisveromenot	56 743 437,13	61 742 824	61 742 824,45	61 742 824,45	0,00				
28 20 09 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot (nettob) (sirtomaararaha 2 v)	3 000 000,00	3 436 000	0,00	3 436 000,00	0,00	2 796 458,80	6 232 458,80	1 374 259,86	3 436 000,00
28 20 10 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen investointimenot (sirtomaararaha 2 v)	10 000 000,00	10 000 000	5 711 038,05	4 288 961,95	10 000 000,00	6 657 050,52	16 657 050,52	12 368 088,57	4 288 961,95
28 20 11 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toiminnan turvaaminen (sirtomaararaha 2 v)									
32 30 51 07 Palkkakatuttu tivo, valtionhallinto (KPY)	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Määrärahoitit yhteensä	69 743 437,13	75 178 824	67 453 862,50	7 724 961,95	0,00	9 453 509,32	22 889 509,32	13 742 348,43	7 724 961,95

3 Tuotto- ja kululaskelma

	1.1.2018 - 31.12.2018		1.1.2017 - 31.12.2017	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	1 445 908,46		138 424,50	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	100 800,00		100 800,00	
Muut toiminnan tuotot	<u>321 113 402,72</u>	322 660 111,18	<u>302 995 899,57</u>	303 235 124,07
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	17 564 299,93		19 224 621,71	
Henkilöstökulut	68 480 932,10		61 726 847,37	
Vuokrat	22 697 016,64		19 318 342,77	
Palvelujen ostot	155 175 885,76		151 983 487,35	
Muut kulut	44 365 766,93		43 695 406,03	
Valmistus omaan käyttöön (-)	-697 366,73		-167 750,79	
Poistot	<u>12 671 411,70</u>	-320 257 946,33	<u>9 291 944,05</u>	-305 072 898,49
JÄÄMÄ I		2 402 164,85		-1 837 774,42
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	39,80		135,20	
Rahoituskulut	<u>-37 771,82</u>	-37 732,02	<u>-39 404,29</u>	-39 269,09
JÄÄMÄ II		2 364 432,83		-1 877 043,51
JÄÄMÄ III		2 364 432,83		-1 877 043,51
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Perityt arvonlisäverot	440 946,26		480 901,61	
Suoritetut arvonlisäverot	<u>-61 742 824,45</u>	-61 301 878,19	<u>-56 743 437,13</u>	-56 262 535,52
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-58 937 445,36</u>		<u>-58 139 579,03</u>

4 Tase

	31.12.2018		31.12.2017	
VASTAAVAA				
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIIJOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Aineettomat oikeudet	3 115 810,53		2 016 453,15	
Muut pitkävaikuttiset menot	7 031 145,03		8 306 157,82	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>5 962 129,42</u>	16 109 084,98	<u>4 102 270,30</u>	14 424 881,27
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Koneet ja laitteet	17 738 890,69		11 901 776,22	
Kalusteet	93 864,81		145 437,55	
Muut aineelliset hyödykkeet	2 224,00		2 224,00	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>3 509 277,68</u>	21 344 257,18	<u>0,00</u>	12 049 437,77
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIIJOITUKSET YHTEENSÄ				
		37 453 342,16		26 474 319,04
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	398 787,93		1 823 212,09	
Siirtosaamiset	12 812 098,58		7 308 832,58	
Muut lyhytaikaiset saamiset	74 909 397,05		66 993 722,79	
Ennakkomaksut	<u>700,00</u>	88 120 983,56	<u>1 503,00</u>	76 127 270,46
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ				
		88 120 983,56		76 127 270,46
VASTAAVAA YHTEENSÄ				
		<u>125 574 325,72</u>		<u>102 601 589,50</u>
	31.12.2018		31.12.2017	
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	3 937 661,02		3 937 661,02	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	45 426 418,30		35 216 010,66	
Pääoman siirrot	80 692 520,76		68 349 986,67	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-58 937 445,36</u>	71 119 154,72	<u>-58 139 579,03</u>	49 364 079,32
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN				
Ostovelat	38 701 487,66		39 635 948,63	
Tilivirastojen väliset tilitykset	1 300 806,50		1 120 728,94	
Edelleen tilittävät erät	1 433 230,92		1 172 147,70	
Siirtovelat	<u>13 019 645,92</u>	54 455 171,00	<u>11 308 684,91</u>	53 237 510,18
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ				
		54 455 171,00		53 237 510,18
VASTATTAVAA YHTEENSÄ				
		<u>125 574 325,72</u>		<u>102 601 589,50</u>

5 Liitetiedot

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

Liite 1 Selvitys tilinpäätöksen laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta

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

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

Päättynyt tilikausi on vertailukelpoinen edelliseen vuoteen.

[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 kirjataan kokonaisuudessaan tilikauden 2019 menoksi.

Liite 2 Nettoutetut tulot ja menot

Momentin numero ja nimi	Tilinpäätös 2017	Talousarvio 2018 (TA + LTA O)	Talousarvion 2018 määrärahojen		Tilinpäätös 2018	Veru- ja talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2018	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Kayttavissa vuonna 2018	Käyttö vuonna 2018 (pl peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
28 20 09	Bruttonenot	302 346 141,31	3 722 374	315 903 998,91	319 339 998,91				317 278 258,77	
Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot (siirtomääräraha 2 v)	Bruttotulot	299 346 141,31	286 374	315 903 998,91	315 903 998,91				315 903 998,91	
	Nettonenot	3 000 000,00	3 436 000	0,00	3 436 000,00	3 436 000,00	2 796 458,80	6 232 458,80	1 374 259,86	3 436 000,00

Liite 3 Arviomäärärahojen ylitykset

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

Liite 4 Peruutetut siirretyt määrärahat

Pääluokan ja momentin numero ja nimi. Tilijaottelu eritellään myöntämisvuosittain.	Peruutettu	
	Tilijaottelu	Yhteensä
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala		1 422 198,94
2017		1 422 198,94
28.20.09 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot	1 422 198,94	
Pääluokat yhteensä		1 422 198,94
2017		1 422 198,94

Liite 5 Henkilökulujen erittely

	2018	2017
Henkilöstökulut	58 593 974,77	52 903 506,51
Palkat ja palkkiot	57 415 770,88	53 351 422,27
Tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	1 178 203,89	-447 915,76
Henkilösivukulut	9 886 957,33	8 823 340,86
Eläkekulut	9 090 278,17	8 143 973,74
Muut henkilösivukulut	796 679,16	679 367,12
Yhteensä	68 480 932,10	61 726 847,37
Johdon palkat ja palkkiot	1 566 473,23	1 828 903,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	20 920,00	5 740,00
Johto	3 620,00	3 360,00
Muu henkilöstö	17 300,00	2 380,00

Liite 6 Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

Omaisuusryhmä	Poisto- menetelmä	Poistoaika vuotta	Vuotuinen poisto % ¹⁾	Jäännösarvo € tai %
112 Aineettomat oikeudet	Tasapoisto	3-5	20-33,3	-
114 Muut pitkävaikutteiset menot				
1140 Itse valmistetut ja teetetyt tietojärjestelmät	Tasapoisto	5	20	-
1149 Muut pitkävaikutteiset menot	Tasapoisto	10	10	-
119 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	Ei poistoja			-
125-126 Koneet ja laitteet				
1255 ICT-laitteet	Tasapoisto	3	33,3	-
1256 Toimistokoneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	-
1257 Puhelinkeskukset ja muut viestintälaitteet	Tasapoisto	5	20	-
1258 Audiovisuaaliset koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	-
1269 Muut koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	-
127 Kalusteet	Tasapoisto	5	20	-

¹⁾ Jos kyseessä on substanssipoisto, sarakkeeseen merkitään - .

Liite 7 Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot

27.2.2019

	Aineettomat hyödykkeet			Yhteensä
	112 Aineettomat oikeudet	114 Muut pitkävaikutteiset menot	119 Ennakkomaksut keskeneräiset hankinnat	
Hankintameno 1.1.2018	6 056 123,25	13 366 330,29	4 102 270,30	23 524 723,84
Lisäykset	2 342 351,62	3 289 054,61	4 385 733,72	10 017 139,95
Vähennykset	-2 897,46	-113 905,89	-2 525 874,60	-2 642 677,95
Hankintameno 31.12.2018	8 395 577,41	16 541 479,01	5 962 129,42	30 899 185,84
Kertyneet poistot 1.1.2018	4 039 670,10	5 060 172,47		9 099 842,57
Vähennysten kertyneet poistot	-2 897,46	-113 905,89		-116 803,35
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	1 240 096,78	4 450 161,51		5 690 258,29
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	2 897,46	113 905,89		116 803,35
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00		0,00
Kertyneet poistot 31.12.2018	5 279 766,88	9 510 333,98	0,00	14 790 100,86
Arvonkorotukset	0,00	0,00		0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2018	3 115 810,53	7 031 145,03	5 962 129,42	16 109 084,98
	Aineelliset hyödykkeet		Yhteensä	
	125-126 Koneet ja laitteet	127 Kalusteet		
Hankintameno 1.1.2018	21 522 072,79	363 829,55	21 885 902,34	
Lisäykset	12 649 891,79	0,00	12 649 891,79	
Vähennykset	0,00	0,00	0,00	
Hankintameno 31.12.2018	34 171 964,58	363 829,55	34 535 794,13	
Kertyneet poistot 1.1.2018	9 620 296,57	218 392,00	9 838 688,57	
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00	0,00	
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	6 812 777,32	51 572,74	6 864 350,06	
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00	0,00	
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00	0,00	
Kertyneet poistot 31.12.2018	16 433 073,89	269 964,74	16 703 038,63	
Arvonkorotukset	0,00	0,00	0,00	
Kirjanpitoarvo 31.12.2018	17 738 890,69	93 864,81	17 832 755,50	
	Muut aineelliset hyödykkeet			Yhteensä
	128 Muut aineelliset hyödykkeet	129 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	130 Käyttöomaisuus- arvopaperit	
Hankintameno 1.1.2018	2 224,00	0,00	0,00	2 224,00
Lisäykset	0,00	3 509 277,68	0,00	3 509 277,68
Vähennykset	0,00	0,00	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2018	2 224,00	3 509 277,68	0,00	3 511 501,68
Kertyneet poistot 1.1.2018	0,00	0,00	0,00	0,00
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2018	0,00	0,00	0,00	0,00
Arvonkorotukset	0,00	0,00	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2018	2 224,00	3 509 277,68	0,00	3 511 501,68

27.2.2019

Liite 8 Rahoitustuotot ja -kulut poistot

Rahoitustuotot	2018	2017	Muutos 2018-2017
Korot euromääräisistä saamisista	39,80	135,20	-95,40
Rahoitustuotot yhteensä	39,80	135,20	-95,40
Rahoituskulut	2018	2017	Muutos 2018-2017
Korot euromääräisistä veloista	37 771,82	39 404,29	-1 632,47
Rahoituskulut yhteensä	37 771,82	39 404,29	-1 632,47
Netto	-37 732,02	-39 269,09	1 537,07

Liite 9 Talousarviotaloudesta 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 valutoittain

Muut monivuotiset vastuut

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

€	Talousarviomenot 2018	Maararahatarve 2019	Maararahatarve 2020	Maararahatarve 2021	Maararahatarve myöhemmin	Maararahatarve yhteensä
Valtori TORI-yksikkö yhteensä	126 152 942,35	99 241 999,63	59 195 331,18	35 746 006,78	11 269 458,20	205 452 795,78
Valtori TUVE-yksikkö yhteensä	15 303 835,96	13 540 780,09	14 467 833,09	6 691 183,51	16 551 530,56	51 251 327,24
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	141 456 778,31	112 782 779,72	73 663 164,27	42 437 190,28	27 820 988,76	256 704 123,03
Muulla kuin valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamäärärahat perusteella tehdyt sopimukset ja sitoumukset						
€	Talousarviomenot 2018	Maararahatarve 2019	Maararahatarve 2020	Maararahatarve 2021	Maararahatarve myöhemmin	Maararahatarve yhteensä
Muut sopimukset ja sitoumukset	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Yhteensä	141 456 778,31	112 782 779,72	73 663 164,27	42 437 190,28	27 820 988,76	256 704 123,03

Liite 13 Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

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

27.2.2019

Dnro 151/02.03/2019

Liite 14 Taseeseen sisällyttämättömät 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 2018 tilinpäätöksen tietoihin.

6 Allekirjoitus


Tilinpäätös on hyväksytty Helsingissä 27.2.2019.


Jani Pitkäniemi
hallituksen varapuheenjohtaja


Reine Inkeroinen
hallituksen jäsen


Jarkko Oksala
hallituksen jäsen


Ulla Parviainen
hallituksen jäsen


Risto Rasimus
hallituksen jäsen


Pasi Lehmus
toimitusjohtaja