



13.12.2023

VN/17411/2023

Valtori/2192/01 07 00/2023

Valtiovarainministeriön ja Valtorin välinen tulossopimus vuosille 2024–2027

Sisällys

1	Strategiset linjaukset.....	3
2	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus	4
3	Tulostavoitteet	5
4	Voimavarojen hallinta	13
5	Voimassaolo, seuranta ja allekirjoitukset.....	14

1 Strategiset linjaukset

Valtion tieto- ja viestintäteknikkakeskus Valtori tuottaa valtion yhteisiä perustietotekniikka- ja tietojärjestelmäpalveluita. Näitä ovat esimerkiksi tietoliikenne-, käyttö-, työasema- ja viestintäpalvelut sekä näihin liittyvät infrastruktuuri- ja tukipalvelut. Valtori tuottaa myös valtion ylimmän johdon ja yhteiskunnan turvallisuuden kannalta tärkeiden toimijoiden tarpeisiin turvallisuusverkon palveluja, jotka täyttävät korkean varautumisen ja turvallisuuden vaatimukset.

Valtiovarainministeriön ja Valtorin välinen tulossopimus vuosille 2024–2027 pohjautuu pääministeri Orpon ”Vahva ja välittävä Suomi” -hallitusohjelmaan ja sen mukaiseen Valtionhallinnon tuottavuusohjelmaan, Valtorin strategiaan tavoitteisiin, vuoden 2024 talousarvioesityksen tavoitteisiin sekä Turvallisuusverkko toiminnan strategiaan ja kehittämisen linjauksiin vuosille 2021–2025.

Valtiovarainministeriön hallinnonalan keskeiset tavoitteet hallituskaudella ovat

- julkisen talouden uudistaminen ja tehostaminen
- julkisen hallinnon kehittäminen modernimmaksi ja kustannustehokkaammaksi
- kestävä talouskasvun vauhdittaminen

Hallitusohjelmaan sisältyvä tuottavuusohjelma vaikuttaa valtiovarainministeriön hallinnonalan kaikkiin virastoihin ja edellyttää pysyviä säästöjä virastojen toimintamenoista vuodesta 2025 lähtien ja täysimääräisesti vuonna 2027. Viraston säästötavoitteet tarkentuvat tuottavuusohjelman edetessä.

Valtori omalta osaltaan edistää ja tukee hallitusohjelman mukaista Valtionhallinnon tuottavuusohjelmaa sekä sen osana käynnistettävää Julkisen sektorin tilaohjelmaa. Valtionhallinnon tuottavuusohjelmaa varten Valtori selvittää yhteistyössä valtiovarainministeriön ja asiakkaiden kanssa mahdollisuudet hallitusti tehostaa valtionhallinnon ICT- ja digitalisaatiopalveluja muun muassa päällekkäisyyksien ja asiakaskohtaisten ratkaisujen hallitun purkamisen, automaation lisäämisen, uusien teknologioiden hyödyntämisen ja tehokkaan kumppanin avulla. Valtori varautuu Valtionhallinnon tuottavuusohjelmassa kirjattujen sopeuttamisen vaikutuksiin yhteisten palvelujen tuottamisessa.

Valtori osallistuu valtion yhteisiä tieto- ja viestintäteknisiä palveluja koskevan lainsäädännön kehittämistyöhön, valtiovarainministeriössä suunnitteilla olevan turvallisuusverkko toimintaa koskevan lainsäädännön toimivuuden arviointiin sekä Valtorin rahoitusmallin kehittämismahdollisuuksien selvittämiseen yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa. Kehittämistyön tulokset selkiyttävät osaltaan myös Valtorin roolia valtiokonsernin palveluntuottajana.

Valtori huomioi asiakasorganisaatioidensa siirtymisen laajasti yhteisiin työympäristöihin ja suunniteltuihin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin palvelukehityksessään, toimintamalleissa ja kumppanuudessa Senaatti-kiinteistöjen kanssa. Valtori toimii aktiivisesti ja vahvistaa kyvykkyytään tuottaa tehokkaasti palveluja kaikille yhteisten ympäristöjen ja asiakaspalvelukonseptien mukaisille toimijoille.

Valtorin strategiset päätavoitteet ovat tyytyväinen asiakas, erinomainen toimintakyky, kustannustehokas toiminta ja merkityksellinen työ. Toiminnan keskeisiä tavoitteita ovat: olla asiakkaan onnistumisen mahdollistama ICT-kumppani ja tuottaa tarpeita vastaavat, turvalliset, yhteentoimivat ja kustannustehokkaat palvelukokonaisuudet valtionhallinnolle. Valtorin strategisia päätavoitteita tukee Palvelustrategia ja sen pohjalta laadittavat Henkilöstö- ja Kumppanistrategiat. Vuonna 2023 aloitettu palvelustrategiaprosessi on jatkuva ja sillä varmistetaan palveluportfolion tavoitteiden mukainen tehokas hallinta, asiakasohjaus ja aidosti strategisesti ohjattu palveluvalikoiman jatkuva kehittyminen sekä valtiokonsernin it-palvelukokonaisuuden kustannustehokkuus. Palvelustrategian ydinteemat ovat palveluvalikoiman terävöittäminen, palvelukehityksen ketteröittäminen, palvelutoiminnan tehostaminen ja pilvisiirtymän toteuttaminen.

Valtori jatkaa organisaation sisäistä kehittämistä Valtorin toimintamallin kehittämisohjelmassa (Valo-ohjelma). Ohjelma sisältää johtamisjärjestelmään, hallinnollisiin menettelyihin, rekrytointiin, yhteistoimintaan, talouteen ja laskutukseen, toimittajahallintaan ja tiedonhallintaan liittyviä kohteita. Ohjelman tavoitteena on parantaa Valtorin sisäistä yhteentoimivuutta ja varmistaa keskeisten IT-palvelutuotannon kannalta olennaisten prosessien ja toimintamallien toimivuus kokonaisuutena, vahvistaa johtamista (johtamisjärjestelmää, -foorumia ja johtamisvastuita) ja varmistaa, että organisaatorakenne mahdollistaa ohjelman tavoitteiden toteutumisen. Osana Valo-ohjelmaa laadittavassa strategisessa henkilöstösuunnitelmassa määritellään tulevaisuudessa tarvittavat strategiset osaamiset ja kuvataan henkilöstön potentiaalisia kasvu-uria sekä tunnistetaan organisaation osaamispuutteet. ICT-ympäristössä rekrytointi on edelleen haastavaa ja eri tehtävien rajatut etätyömahdollisuudet vaikeuttavat osaltaan rekrytointeja.

Valtori on sitoutunut osana valtionhallintoa edistämään kestävän kehityksen Agenda2030-toimintaohjelman tavoitteiden saavuttamista. Valtori huomioi omassa toiminnassaan ja alihankkijoidensa toiminnan ohjaamisessa valtiovarainministeriön Ilmasto- ja luontostrategian toimenpiteiden edistämisen Valtorin vastuullisuustavoitteiden ja toimenpiteiden mukaisesti. Valtori raportoi vastuullisuudesta vuosittain. Valtorin henkilöstön vastuullisuusosaamista ja -ymmärrystä kasvatetaan tarjoamalla koulutuksia, osallistamalla henkilöstöä vastuullisuustavoitteiden valmisteluun, viestimällä vastuullisuusteemoista. Sovittujen vastuullisuustekojen edistymistä seurataan Valtorin johtoryhmässä säännöllisesti. Valtorin avoin vastuullisuusfoorumi ideoi uusia keinoja vaikuttaa Valtorin kädenjäljen kasvattamiseksi ja jalanjäljen pienentämiseksi.

Turvallisuusvaatimusten täyttäminen ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen ovat Valtorin toiminnan pysyviä periaatteita niin normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissa. Toimintaympäristön muutokset turvallisuustilanteessa, johtuen erityisesti Venäjän aloittamasta hyökkäyssodasta Ukrainassa, vaikuttavat kokonaisturvallisuuden kehittämisen painotuksiin. Virasto huolehtii toimintansa sekä vastuullaan olevan kriittisen infrastruktuurin jatkuvuuden turvaamisesta ja varautumisesta. Virasto huolehtii yhteistyössä toimintaansa ohjaavan osaston kanssa YTS- (yhteiskunnan turvallisuusstrategia) tehtävien mukaisesta varautumisesta ja tarvittavasta yhteistyöstä. Muutosvaikutuksia tuovat erityisesti Suomen NATO -jäsenyys, energian ja sähkönsyötön riittävyyden varmistaminen sekä kiristynyt kyberuhkatilanne. Näiden hallinta edellyttää tilannejohtovalmiuden ylläpitämistä sekä muun muassa tietoturvapalveluiden suorituskyvyn määrätietoista kehittämistä myös tulevana seurantakautena. Valtori osallistuu aktiivisesti harjoitustoimintaan ja muuhun yhteistoimintaan, kuten tiedon vaihdon kehittämiseen ja ICT-palveluiden tilannekuvan muodostamiseen.

2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Taulukko 1. Valtiovarainministeriön toimialan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteet, näitä tukevat toiminnalliset tavoitteet talousarvion lukuperusteluissa sekä viraston toimintamomentilla

Pääluokan 28 vaikuttavuustavoitteet	Indikaattori	Arvio 2024	Luvun 28.20. tavoitteet	Momentin 28.20.09 tavoitteet
Valtionhallinto toimii hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti	Julkishallinnon luottamusindeksi (1-5)	3,5	Hallinnon palveluja tuotetaan laadukkaasti ja kustannustehokkaasti yhtenäisillä prosesseilla ja digitaalisilla palvelu- ja tuotantoratkaisuilla varmistaen hyvä asiakaskokemus	Tuottavuusindeksi, alustava TAE-tavoite (työpanos per suorite) 93, tulossopimustavoite (suorite per työpanos) 103 Asiakkaan tyytyväisyys Valtorin palveluihin, päättäjät ja yhteishenkilöt (asteikko 1-5) 3,6 Asiakastyytyväisyys, käyttäjät -asteikko 1-5) 3,5 Kehitykseen käytetty osuus kokonaiskustannuksista, alustava TAE-tavoite 4,5 %, tulossopimustavoite 3,5 % Laajavaikutteisten häiriöiden määrä 3,3 kpl/kk Laajavaikutteisten häiriöiden keskimääräinen ratkaisuaika 4,3 h

3 Tulostavoitteet

3.1 Vaikuttavuustavoitteet

1 Valtorin rooli valtiokonsernin IT-palvelujen tuottajana ja strategisten ICT-linjausten toteuttajana vahvistuu. Palvelukeskus edistää ja tukee omalta osaltaan hallitusohjelman Valtionhallinnon tuottavuusohjelman tuottavuustavoitteiden toteutumista.

Tuloksena ovat valtionhallinnon yhteisten ICT- ja digitalisaatiopalvelujen kautta saavutettavat konserni-hyödyt. Nämä näkyvät muun muassa päällekkäisyyksien ja asiakaskohtaisten ratkaisujen määrän vähene-
misessä, automaation ja digitalisaation hyödyntämisen lisääntymisessä asiakasvirastoissa, uusien teknolo-
gioiden hyödyntämisen kasvussa ja kumppanihallinnan tehostumisessa. Tavoitteita täsmennetään myöhem-
min hallitusohjelman toimeenpanon edetessä talouspoliittisen linjauksen mukaiseksi.

Asiakkaiden tarpeet erilaisille ICT-palveluille kasvavat ja monipuolistuvat mm. digitaalisten palveluiden, mo-
nipaikkaisen työskentelyn, ympärivuorokautisen toiminnan, kehitysnopeuden kasvun, monikanavaisuuden ja
volyymien kasvun myötä. Valtori toimii palvelukeskuksena aktiivisesti ja proaktiivisesti digitalisaation edistä-
miseksi ja Tuottavuusohjelmassa tavoiteltujen valtion konsernihyötyjen saavuttamiseksi. Valtori varmistaa
erilaisten asiakastarpeiden huomioimisen tarvehallintaprosessin kautta sekä tekemällä asiakaskohtaisia kehi-
tyssuunnitelmia osana Valtorin asiakkuudenhoitomallia. Tunnistettuja tarpeita sekä asiakaskohtaisia kehi-
tyssuunnitelmia analysoidaan voidaan tunnistaa digitalisaatiota ja tuottavuutta parantavia kehityskohteita
asiakaskohtaisesti sekä asiakassegmenteittäin. Valtorin palveluvalikoiman kehittämisessä huomioidaan jat-
kossa paremmin erilaiset asiakastarpeet, joka mahdollistaa yhteisten palvelujen laajentuneen käyttämisen
asiakaskohtaisten ratkaisujen sijaan.

ITSM-ratkaisujen yhtenäistäminen kilpailutuksen kautta mahdollistaa Valtorille jatkossa toimintaansa te-
hostamisen yhtenäistämällä ja selkeyttämällä palveluntuotantoprosessejaan.

Pilvisiirtymän onnistuneen ja tehokkaan läpiviemisen mahdollistamiseksi tulee siihen liittyvää osaamista
kasvattaa läpi Valtorin. Asiakkaidensa pilvisiirtymää tukeakseen Valtori kehittää pilviliitännäisiä palveluitaan,
erityisesti hallintapalveluita ja asiantuntijapalveluita.

Asiakkaiden lisääntyvä **EU ja Nato yhteistyötarpeet** vaativat uusia toimintamalleja tukevia palvelukonsep-
teja esim. EU-R ja yhteisen tietojenkäsittely-ympäristön kehittäminen.

Identiteettien ja käyttövaltuuksien **Avain-palvelun** elinkaaren hallinnalla vastataan muuttuneisiin asiakstar-
peisiin sekä tarjotaan Valtorin asiakkaille kokonaistaloudellinen ratkaisu. Palvelulla mahdollistetaan käyttö-
valtuushallintaan liittyvien valtionhallinnon erityisvaatimuksien tehokas toteuttaminen vakioidulla palvelulla.

Valtorin Asiakasneuvottelukunnan (ANK) alatyöryhmässä on yhteisesti kehitetty **Turvasatama-konsepti**.
Turvasatama on varautumisen lisäkyvykkyys kriittisille palveluille eli niille palveluille, joilla on merkittävä rooli
digitaalisen yhteiskunnan arjen pyörittämisessä.

Tuue järjestämiselvitys sitoo laajasti keskeisiä arkkitehtuuri-, prosessi- sekä toimintamalliosajia, jotta
uusi toimintamalli Suomen Erillisverkkojen kanssa saataisiin kehitettyä asiakkaiden näkökulmasta saumatto-
masti toimivaksi.

2 Valtori tuottaa palvelustrategiatyön avulla pitkäjähtäimen kattavan suunnitelman palveluvalikoiman ja –toiminnan kehittämiselle.

Palvelustrategia tarkoittaa ja konkretisoi Valtorin strategian vaikutukset palveluvalikoiman ja palveluiden ke-
hittämiselle. Tavoitteena on jatkuva strategiaprosessi, jolla varmistetaan palveluportfolion tavoitteiden mu-
kainen tehokas hallinta, asiakasohjaus ja aidosti strategisesti ohjattu palveluvalikoiman jatkuva kehittyminen.
Valtorin palvelustrategia koostuu neljästä strategisesta teemasta, niitä tarkentavista aliteemoista sekä
kuhunkin teemaan liittyvistä strategisista linjauksista. Palvelustrategian teemat, aliteemat ja linjaukset on
muodostettu strategiaprosessin mukaisesti valtorigaisten, Valtorin asiakkaiden sekä ohjaajan välisessä yh-
teistyössä.

3 Valtorin rooli hallitusohjelmatavoitteiden mukaisessa kyberturvallisuuden kehittämisessä ja yhteiskunnan kriisinkestävyyden varmistamisessa vahvistuu.

Valtori huolehtii toimintansa sekä vastuullaan olevan kriittisen infrastruktuurin jatkuvuuden turvaamisesta ja varautumisesta. Lisäksi Valtori huolehtii yhteistyössä toimintaansa ohjaavan osaston kanssa YTS- (yhteiskunnan turvallisuusstrategia) tehtävien mukaisesta varautumisesta ja tarvittavasta yhteistyöstä.

Valtori vastaa omalla toiminnallaan ja osana valtiokonsernia siitä, että kyberuhkien havaitsemista ja torjuntaa parannetaan. Valtori varmistaa tehtäviinsä liittyvät johtamisedellytykset myös poikkeusoloissa ja kehittää kybertilannekuvan tuottamista päätöksentekokyvyn varmistamiseksi.

Valtori osallistuu osaltaan yhteiskunnan kriisinkestävyyteen tähtäävien valmiuslain kokonaisuudistuksen toteuttamiseen sekä tiedonvaihto- ja luovutusosoikeuksien muuttamiseen vastaamaan muuttunutta turvallisuus- ja kybertoimintaympäristöä. Valtori osallistuu lisäksi kyberturvallisuuteen liittyvään tiedonvaihdon ja toimivaltuuksien kehittämiseen sekä minimoi omalla toiminnallaan hybridiuhkien vaikutusta.

Valtori jatkaa yhteisen palveluympäristön tieto- ja kyberturvallisuuden sekä jatkuvuudenhallinnan kehittämiseen tähtäävän PATO-ohjelman toteuttamista (Taulukko 9. Hanke 2.). Valtori varmistaa tuottamiensa palveluiden vaatimustenmukaisuuden ja tukee kansainvälisen yhteistyön vahvistamista kehittämällä kansainvälisen tiedon käsittelyvalmiuksia (Taulukko 9. Hanke 3.).

4 Valtorin toimintamallien kehittäminen

Vuonna 2023 käynnistynyttä ja tulossopimukseen sisällynyttä Valtorin toimintamallin kehittämistä jatketaan Valo-ohjelman kautta. Tavoitteena on parantaa Valtorin sisäistä yhteentoimivuutta ja varmistaa keskeisten IT-palvelutuotannon kannalta olennaisten prosessien (PMO, VMO, SMO ja kokonaisarkkitehtuurin hallinta) ja toimintamallien toimivuus Valtorissa kokonaisuutena. Kehittämisohjelmassa on viisi kokonaisuutta johtamisjärjestelmä, henkilöstökokemus, talous, hallinnolliset menettelyt ja yhteentoimiva Valtori.

Ohjelman tuloksena on:

1. Valtorin johtamisjärjestelmä on kuvattu ja otettu käyttöön
2. Rekrytointikäytännöt uudistettu ja otettu käyttöön
3. YT-menettelyt kunnossa ja strateginen henkilöstösuunnitelma laadittu
4. Laskutusprosessi uudistettu. Kehittämistyön tuloksena myös Valtorin asiakaslaskutus ja palveluraportointi toimivat oikea-aikaisesti ja läpinäkyvästi ja palvelusopimukset on tarkistettu
5. Hyvä hallintotapa Valtorissa kuvattu ja otettu käyttöön
6. IT-palvelutuotannon keskeiset prosessit ja toimintamallit kuvattu Valtori-tasoisesti ja käyttöönotto aloitettu

Ohjelma kestää vuoden 2024 loppuun ja sen tuloksia otetaan käyttöön jo ohjelman aikana niiden valmistuttua.

Taulukko 2. Vaikuttavuustavoitteiden numeeriset mittarit

Valtori tuottaa palvelustrategiatyön avulla pitkäkätäimen kattavan suunnitelman palveluvalikoiman ja -toiminnan kehittämiseksi

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Kehitykseen käytetty osuus kokonaiskustannuksista, %	2,6	3,0	3,5	4,0	4,3	4,5	TAE
Kehitykseen käytetty osuus kokonaishenkilötyövuosimäärästä, % ¹	4,0	3,7	4,3	4,7	4,8	4,8	-

¹ Mittarissa verrataan Valtorin oman henkilöstön työmäärän kohdistumista kehitykseen.

Valtorin rooli hallitusohjelmatavoitteiden mukaisessa kyberturvallisuuden kehittämisessä ja yhteiskunnan kriisinkestävyden varmistamisessa vahvistuu. (HO)

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Käytössä olevien ja tulos-sopimusvuoden aikana käyttöön otettujen tuotteistettujen palveluiden vaatimustenmukaisuus todennettu, %	Viite: Taulukko 7	Viite: Taulukko 7	Viite: Taulukko 7	Viite: Taulukko 7	Viite: Taulukko 7	Viite: Taulukko 7	-
Valtorin itsearvioinnin sekä ANK:n antaman arvon (asteikko 1-5), keskiarvo	Uusi mittari, ei toteumaa	Uusi mittari, ei toteumaa	3,0	3,1	3,2	3,2	-

Taulukko 3. Vaikuttavuustavoitteiden laadulliset mittarit

	1. Valtorin rooli valtiokonsernin IT-palvelujen tuottajana ja strategisten ICT-linjausten toteuttajana vahvistuu. Palvelukeskus edistää ja tukee omalta osaltaan hallitusohjelman Valtionhallinnon tuottavuusohjelman tuottavuustavoitteiden toteutumista.
2024	<ol style="list-style-type: none"> Valtori tuottaa asiakkaille, ANK:lle ja Tuve Asrylle vuosikellon mukaisesti selkeän palveluvalikoiman kehittämissuunnitelman Valtori tuottaa asiakkaille, ANK ja Tuve Asry alaisiin Tori- ja Tuve-kehitysryhmiin vuosikellon mukaisesti selkeät palveluiden kehittämissuunnitelmat ja tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden osallistua kehittämissuunnitelmissa tunnistettuihin tuotteistamis-/palvelukehitysprojekteihin Valtori asettaa yhteistyössä kussakin asiakkuudessa vuosittain keskeiset yhteistyöntavoitteet, jotka sisältävät mm. kustannustehokkuuden parantamistoimenpiteitä, yhteistyömallia kehittävät toimenpiteet, merkittävien kehittämishankkeiden priorisoimisen. Näiden tilannekuvaa ja edistymistä katselmoidaan säännöllisesti Valtorin ja asiakkaiden johdon välisissä strategisissa kokouksissa
2025	<ol style="list-style-type: none"> Valtori tuottaa asiakkaille, ANK:lle ja Tuve Asrylle vuosikellon mukaisesti selkeän palveluvalikoiman kehittämissuunnitelman Valtori tuottaa asiakkaille, ANK ja Tuve Asry alaisiin Tori- ja Tuve-kehitysryhmiin vuosikellon mukaisesti selkeät palveluiden kehittämissuunnitelmat ja tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden osallistua kehittämissuunnitelmissa tunnistettuihin tuotteistamis-/palvelukehitysprojekteihin Valtori asettaa yhteistyössä kussakin asiakkuudessa vuosittain keskeiset yhteistyöntavoitteet, jotka sisältävät mm. kustannustehokkuuden parantamistoimenpiteitä, yhteistyömallia kehittävät toimenpiteet, merkittävien kehittämishankkeiden priorisoimisen. Näiden tilannekuvaa ja edistymistä katselmoidaan säännöllisesti Valtorin ja asiakkaiden johdon välisissä strategisissa kokouksissa
2026	<ol style="list-style-type: none"> Valtori tuottaa asiakkaille, ANK:lle ja Tuve Asrylle vuosikellon mukaisesti selkeän palveluvalikoiman kehittämissuunnitelman

	1. Valtorin rooli valtiokonsernin IT-palvelujen tuottajana ja strategisten ICT-linjausten toteuttajana vahvistuu. Palvelukeskus edistää ja tukee omalta osaltaan hallitusohjelman Valtionhallinnon tuottavuusohjelman tuottavuustavoitteiden toteutumista.
	<ol style="list-style-type: none"> Valtori tuottaa asiakkaille, ANK ja Asry alaisiin Tori- ja Tuve-kehitysryhmiin vuosikellon mukaisesti selkeät palveluiden kehittämissuunnitelmat ja tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden osallistua kehittämissuunnitelmissa tunnistettuihin tuotteistamis- /palvelukehitysprojekteihin Valtori asettaa yhteistyössä kussakin asiakkuudessa vuosittain keskeiset yhteistyöntavoitteet, jotka sisältävät mm. kustannustehokkuuden parantamistoimenpiteitä, yhteistyömallia kehittävät toimenpiteet, merkittävien kehittämishankkeiden priorisoimisen. Näiden tilannekuvaa ja edistymistä katselmoidaan säännöllisesti Valtorin ja asiakkaiden johdon välisissä strategisissa kokouksissa
2027	<ol style="list-style-type: none"> Valtori tuottaa asiakkaille ANK:lle ja Asry:lle vuosikellon mukaisesti selkeän palveluvalikoiman kehittämissuunnitelman Valtori tuottaa asiakkaille ANK ja Asry alaisiin Tori- ja Tuve-kehitysryhmiin vuosikellon mukaisesti selkeät palveluiden kehittämissuunnitelmat ja tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden osallistua kehittämissuunnitelmissa tunnistettuihin tuotteistamis- /palvelukehitysprojekteihin Valtori asettaa yhteistyössä kussakin asiakkuudessa vuosittain keskeiset yhteistyöntavoitteet, jotka sisältävät mm. kustannustehokkuuden parantamistoimenpiteitä, yhteistyömallia kehittävät toimenpiteet, merkittävien kehittämishankkeiden priorisoimisen. Näiden tilannekuvaa ja edistymistä katselmoidaan säännöllisesti Valtorin ja asiakkaiden johdon välisissä strategisissa kokouksissa
	2. Valtori tuottaa palvelustrategiatyön avulla pitkäjähtäimen kattavan suunnitelman palveluvalikoiman ja -toiminnan kehittämiseksi
2024	<ol style="list-style-type: none"> Palvelustrategian toimeenpanemiseksi luodaan priorisoitu tiekartta asiakkaita sekä ohjaajia osallistaen, jossa määritellään tarkemmat toimenpiteet tavoitteineen sekä niiden sijoittuminen aikajanelle Palvelustrategian toimeenpanemiseksi luodun tiekartan toimenpiteiden eteneminen Palvelustrategiaprozessista suunnitellaan jatkuva strategiaprozessi, jolla varmistetaan palveluportfolion tavoitteiden mukainen tehokas hallinta, asiakasohjaus ja aidosti strategisesti ohjattu palveluvalikoiman jatkuva kehittyminen.
2025	<ol style="list-style-type: none"> Palvelustrategian toimeenpanemiseksi luodun tiekartan toimenpiteiden eteneminen Palvelustrategiaprozessin jalkauttaminen osaksi Valtorin palvelujohtamisen vuosittaista toimintamallia vuosikelloineen.
2026	Hyvin toimivan palvelustrategiaprozessin avulla varmistetaan palveluportfolion tavoitteiden mukainen tehokas hallinta, asiakasohjaus ja aidosti strategisesti ohjattu palveluvalikoiman jatkuva kehittyminen.
2027	Hyvin toimivan palvelustrategiaprozessin avulla varmistetaan palveluportfolion tavoitteiden mukainen tehokas hallinta, asiakasohjaus ja aidosti strategisesti ohjattu palveluvalikoiman jatkuva kehittyminen.
	3. Valtorin rooli hallitusohjelmataavoitteiden mukaisessa kyberturvallisuuden kehittämisessä ja yhteiskunnan kriisinkestävyyden varmistamisessa vahvistuu.
2024	<ol style="list-style-type: none"> Yhteisen palveluympäristön tieto- ja kyberturvallisuuden sekä jatkuvuudenhallinnan kehittämiseen tähtäävä PATO-ohjelma, toteuma (Viite: Taulukko 9. Hanke 2) EU-R hyväksyntä VM:n ja Valtorin yhdessä määrittelemälle Tuve-palveluympäristölle, toteuma (Viite: Taulukko 9. Hanke 3) Yhteinen tietojenkäsittelyratkaisu, toteuma (Viite: Taulukko 9, Hanke 4)
2025	Yhteinen tietojenkäsittelyratkaisu, toteuma (Viite: Taulukko 9, Hanke 4)
2026	-
2027	-
	4. Valtorin toimintamallien kehittäminen
2024	<ol style="list-style-type: none"> Valtorin johtamisjärjestelmä on kuvattu ja otettu käyttöön Rekrytointikäytännöt uudistettu ja otettu käyttöön YT-menettelyt kunnossa ja strateginen henkilöstösuunnitelma laadittu Laskutusprozessi uudistettu ja taloussääntö tarkistettu Hyvä hallintotapa Valtorissa kuvattu ja otettu käyttöön IT-palvelutuotannon keskeiset prozessit ja toimintamallit kuvattu Valtori-tasoisesti ja käyttöönotto aloitettu

3.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

3.2.1 Toiminnallinen tehokkuus

Taulukko 4. Tuottavuuden tavoitteet

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Tuottavuusindeksi, suorite per työpanos	100	103	103	104	105	106	TAE
Laskutusaste, % ¹	72	72	72	73	74	75	-
Yksikköhintojen kehitys, (2023=100) ²	97,1	100	98,9	97,6	96,9	96,8	-
- Tori-yksikköhintojen kehitys (2023=100)	100,3	100	98,5	96,5	96,1	96	-
- Tuve-yksikköhintojen kehitys (2023=100)	90,5	100	100	100	100	100	-

¹ Henkilöstön kasvu sekä Valtorin toimintamallin kehittämisohjelman läpivienti lisäävät panostuksia hallinnollisiin tehtäviin, minkä arvioidaan pienentävän vuoden 2024 laskutusastetta yhdellä prosentilla vuoden 2023 tulossopimustavoitteesta (73%).

² Pääosa muodostuu vakioiduista palveluista. Laskennassa eivät ole mukana muun muassa lisenssit, ICT-muutot. Hintamuutokset verrattuna vuoteen 2023 (2023=100)

Taulukko 5. Taloudellisuuden tavoitteet

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Toiminnan kokonaiskustannukset, 1000 euroa	419 078	454 652	465 668	513 533	525 419	542 080	-
Välillisten kustannusten osuus kokonaiskuluista, %	12,1	12,4	12,3	12,2	12,2	12,2	-

Taulukko 6. Kustannusvastaavuuden tavoitteet

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Toiminnan kustannusvastaavuus, euroa	-272 090	-493 000	0	0	0	0	-
Toiminnan kustannusvastaavuus, %	99,9	99,9	100	100	100	100	-

3.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Taulukko 7. Palvelukyvyn ja laadun tavoitteet

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arviotavoite
Asiakkaan tyytyväisyys Valtorin palveluihin, päättäjät ja yhteyshenkilöt (asteikko 1-5) ¹	3,9	3,8	3,6	3,5	3,6	3,6	TAE
Asiakastyytyväisyys, käyttäjät (asteikko 1-5) ¹	4,0	4,2	3,5	3,5	3,6	3,6	TAE
Asiakkaan tyytyväisyys asiakasprojekteihin (projektikohtainen arvio, asteikko 1-5) ²	3,7	3,7	3,5	3,5	3,6	3,6	-
Asiakkaiden tyytyväisyys palvelukehitykseen (1-5) ³	3,5	3,6	3,5	3,5	3,6	3,6	-
Tukipyyntöjen SLA, %	96	96	93	93,5	93,5	93,5	-
Laajavaikutteisten häiriöiden määrä, tuotteistetut palvelut, kpl/kk	4,1	3,5	3,3	3,1	2,8	2,8	TAE
Laajavaikutteisten häiriöiden keskimääräinen ratkaisuaika, tuotteistetut palvelut, tuntia	5,9	3,5	4,3	4,0	3,75	3,75	TAE
Käyttäjien menetetty työaika laajavaikutteisten häiriötilanteiden takia ⁴	tbd	tbd	tbd	tbd	tbd	tbd	-
Käytössä olevien ja tulossopimusvuoden aikana käyttöön otettujen tuotteistettujen palveluiden vaatimustenmukaisuus todennettu, % ⁵	63	75	92	96	97	100	
- Tori-tuotteistettujen palveluiden vaatimusten mukaisuus todennettu, %	53	65	95	98	98	100	
- Tuve-tuotteistettujen palveluiden vaatimusten mukaisuus todennettu, %	74	85	90	95	97	100	
Automaattisten muodostettujen myyntilaskujen osuus, % ⁶	60	75	80	85	90	95	-
Hyvityslaskujen osuus vuoden myyntilaskuista, %	2,8	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	-

¹ Valtionhallinnon tuottavuusohjelmaan liittyvät Valtorin toimenpiteet vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen.

² Tuve-toiminnassa ennustetaan valmistuvan suuri määrä pitkittyneitä projekteja, joista osa on ollut käynnissä jo vuosia. Tämän seurauksena asiakkaiden tyytyväisyyden kokonaisarvosanan arvioidaan hieman laskevan.

³ Mittari muodostuu kahden kysymyksen keskiarvosta.

⁴ Mittarin pilotointia jatketaan Valtorissa Q1/24 saakka. Tavoitetasot täsmennetään ja asetetaan pilotoinnin jälkeen Valtori-VM kesken sopien Q2/24 alkaen.

⁵ Keskiarvo Tori- ja Tuve-luvuista.

⁶ Laskutusprosessi on automatisoitu raakadatan käsittelystä lähtien ja laskutus tapahtuu joko kuukausi- tai kvartaalisyklillä asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Taulukko 8. Tuotosten ja laadunhallinnan muut tavoitteet

	1. Asiakasreklaamatioiden käsittely johtoryhmässä prosessin mukaisesti (%)
2024	Kaikki asiakasreklaamatiot käsitelty johtoryhmässä prosessin mukaisesti (100%)
2025	Kaikki asiakasreklaamatiot käsitelty johtoryhmässä prosessin mukaisesti (100%)
2026	Kaikki asiakasreklaamatiot käsitelty johtoryhmässä prosessin mukaisesti (100%)
2027	Kaikki asiakasreklaamatiot käsitelty johtoryhmässä prosessin mukaisesti (100%)
	2. Turvallisuusverkkoympäristön vaatimuksenmukaisuuden parantamistoimet on toteutettu
2024	VM:n toimeksiannon VN/9303/2021-VM-10 mukaiset tehtävät on toteutettu 100%
2025	VM:n toimeksiannon VN/9303/2021-VM-10 mukaisesti vuonna 2024 laaditun ja VM:n hyväksymän suunnitelman mukaiset korjaustoimenpiteet on toteutettu 50 %
2026	VM:n toimeksiannon VN/9303/2021-VM-10 mukaisesti vuonna 2024 laaditun ja VM:n hyväksymän suunnitelman mukaiset korjaustoimenpiteet on toteutettu 100 %
2027	-

3.2.3 Hankkeet

Taulukko 9. Keskeiset hankkeet tavoitteineen

Hanke 1. Tuve-palvelukehitys- suunnitelman mukais- ten projektien sekä Val- torin asiakasprojektien toimeenpano	Vaikuttavuustavoite 2: Valtori kirkastaa palvelustrategiatyön avulla pidemmälle tähtäävän, läpileik- kaavan suunnitelman palveluvalikoiman ja –toiminnan kehittämiseksi. (Alla olevat tavoitteet koskevat 1.1.2023 alkaen käynnistettyjä projekteja)
2024	Ko. vuonna valmistuvaksi määritetyistä projekteista 70% valmistuu aikataulussa
2025	Ko. vuonna valmistuvaksi määritetyistä projekteista 75% valmistuu aikataulussa
2026	Ko. vuonna valmistuvaksi määritetyistä projekteista 80% valmistuu aikataulussa
2027	Ko. vuonna valmistuvaksi määritetyistä projekteista 85% valmistuu aikataulussa
Hanke 2. PATO-ohjelma	Vaikuttavuustavoite 3: Valtorin rooli hallitusohjelmataavoitteiden mukai- sessa kyberturvallisuuden kehittämisessä ja yhteiskunnan kriisinkestävyy- den varmistamisessa vahvistuu
2024	<ol style="list-style-type: none"> Asiakkaiden luottamus Valtorin tarjoamiin tietoturvapalveluihin ja kybersuo- jauksen kehittämiseen sekä Valtorin kykyyn suojata asiakkaiden tietoa on kasvanut. Kasvaneen suorituskyvyn myötä uhkavektorien ja kyberhyökkäys- ten rajapintaa valtionhallinnossa on pienennetty merkittävästi. Kasvanutta suorituskykyä osoitetaan esimerkiksi kattavalla tilannekuvaraportoinnilla. Viraston ja palveluiden jatkuvuudenhallinnan toimintaa on kehitetty vastaa- maan muuttunutta tilannetta. Tilannejohtokyky on varmistettu kaikissa olo- suhteissa. Valtorissa on toimeenpantu omien vastuualueiden sekä Valtorin oman sisäi- sen varautumisen osalta valtiovarainministeriön hallinnonalan johtamisen varautumisharjoituksessa vuonna 2022 todetut kehittämistavoitteet (VM:n kertomus VN/21300/2020-VM-8 liitteineen).
2025	-
2026	-
2027	-

Hanke 3. EU-R hyväksyntä VM:n ja Valtorin yhdessä määrittelemälle Tuve- palveluympäristölle	Vaikuttavuustavoite 3: Valtorin rooli hallitusohjelmatavoitteiden mukaisessa kyberturvallisuuden kehittämisessä ja yhteiskunnan kriisinkestävyyden varmistamisessa vahvistuu
2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. EU-R tiedonkäsittely on mahdollistettu turvallisuusverkon palveluilla määritellyille käyttötapauksille valtiokonsernin kannalta kustannustehokkaasti ja vaatimustenmukaisella tavalla. 2. Palveluiden vaatimustenmukaisuuden todentaminen on toteutettu EU-R tiedonkäsittelyä vastaavalla tasolla. Todentamisessa tehdyt merkittävät havainnot on korjattu tai niille on määritetty riittävät kompensoivat toimenpiteet.
2025	-
2026	-
2027	-
Hanke 4. Yhteisen tietojenkäsittelyratkaisun toteuttaminen	Vaikuttavuustavoite 3: Valtorin rooli hallitusohjelmatavoitteiden mukaisessa kyberturvallisuuden kehittämisessä ja yhteiskunnan kriisinkestävyyden varmistamisessa vahvistuu
2024	Valtorin vastuulla oleva osuus yhteisen tietojenkäsittelyratkaisun toteuttamisesta aloitettu ja kriittisimmät hankinnat käynnistetty
2025	Valtorin vastuulla oleva osuus yhteisen tietojenkäsittelyratkaisun rakentamisesta toteutettu
2026	-
2027	-
Hanke 5. Valtorin toimintamallin kehittäminen	Vaikuttavuustavoite 4: Valtorin toimintamallin kehittäminen
2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valtorin johtamisjärjestelmä on kuvattu ja otettu käyttöön 2. Rekrytointikäytännöt uudistettu ja otettu käyttöön 3. YT-menettelyt kunnossa ja strateginen henkilöstösuunnitelma laadittu 4. Laskutusprosessi uudistettu ja taloussääntö tarkistettu 5. Hyvä hallintotapa Valtorissa kuvattu ja otettu käyttöön 6. IT-palvelutuotannon keskeiset prosessit ja toimintamallit kuvattu Valtori-tasoisesti ja käyttöönotto aloitettu
2025	-
2026	-
2027	-

4 Voimavarojen hallinta

Taulukko 10. Henkilöstövoimavarojen tavoitteet

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous- arvio- tavoite
Työtyytyväisyys (VMBaro, kokonaisindeksi Y, asteikko 1-5)	3,69	3,82	3,8	3,8	3,9	3,9	TAE
Sairauspoissaolot, työpäivää/htv	9,4	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	TAE
Johtajuusindeksi (VMBaro, JO)	3,64	3,70	3,6	3,6	3,6	3,6	-
Yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössä (VMBaro 5.5.)	4,23	4,21	4,2	4,2	4,2	4,2	-
Kokemus oppimisesta ja uudistumisesta (VMBaro 4.1)	3,91	4,01	3,9	3,9	3,9	3,9	-
Työnantajakuva ja arvot (keskiarvo VMBaron kohdista 8.2-8.4)	3,86	4,01	3,9	3,9	3,9	3,9	-

Taulukko 11. Toiminnan rahoitus, toimintamäärärahat

28.20.09 Valtorin toimintamenot, TULOJEN JA MENOJEN ERITTELY (1000 euroa)	2022 TP	2023 Arvio	2024 TA	2025 Kehys	2026 Kehys	2027 Kehys
Henkilöstökulut	89 293	102 977	111 664	117 426	120 958	124 595
Toimitilavuokrat	7 249	7 961	8 502	8 581	9 481	9 981
Palvelujen ostokulut	197 045	211 907	211 197	246 767	251 569	259 187
Muut kulut	116 327	121 111	123 985	129 749	132 208	136 756
Investointimenot	9 164	10 697	10 319	11 010	11 203	11 562
Bruttomenot	419 078	454 652	465 668	513 533	525 419	542 080
Maksullisen toiminnan tuotot			21 114	13 000	13 500	14 000
Muut tuotot			432 677	490 915	502 301	518 757
Bruttotulot	418 806	455 145	453 791	503 915	515 801	532 757
Nettokäyttö-/käyttöarvio	272	-493	11 877	9 618	9 618	9 323
Siirtynyt/siirtyy (arvio)	5 000			0	0	0
TP/TA/TAE	5 000			9 618	9 618	9 323
Käytettävissä yhteensä	10 000			9 618	9 618	9 323
Siirtyy seuraavalle vuodelle (arvio)	5 000					

Taulukko 12. Toiminnan rahoitus, muut määrärahat

Viraston käytettävissä olevat muut momentit (1000 euroa)	2022 TP	2023 Arvio	2024 TA	2025 Kehys	2026 Kehys	2027 Kehys
Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen investointimenot 28.20.10 sekä 4.21.28.20.10.*	6 167	4 593	15 000	15 000	15 000	15 000
Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki 4.20.28.70.22.	73					
Kyberturvallisuusohjelman toimeenpano 4.21.31.01.01.4.	945					
Julkisen hallinnon ICT:n ohjaus ja kehittäminen 4.22.28.70.01.		75				

*Käytettävissä oleva määräraha 24 483 289 euroa, josta siirtyvä 9 483 289 euroa ja kuluvan vuoden 15 000 000 euroa. Ennuste käytöstä 4 592 663 euroa.

Taulukko 13. Henkilöstövoimavarat

	Toteuma 2022	Arvio 2023	Arvio 2024	Arvio 2025	Arvio 2026	Arvio 2027
Henkilötyövuodet (htv)	1 368	1 527	1 664	1 670	1 675	1 680

5 Voimassaolo, seuranta ja allekirjoitukset

Sopimus on voimassa vuoden 2024 loppuun. Vuosille 2025–2027 asetetut tavoitteet ovat alustavia.

Valtori vie tulossopimuksen suunnittelun ja seurannan nettisivulleen Valtiokonttorin antaman määräyksen mukaisesti.

Sopimusta voidaan tarkistaa, jos olosuhteiden muutoksista aiheutuu tarkistustarpeita, joita ei tätä sopimusta tehtäessä ole voitu ottaa huomioon.

Valtori toimittaa valtiovarainministeriölle väliraportin ensimmäiseltä vuosipuoliskolta elokuun loppuun mennessä. Koko vuoden toteumat raportoidaan tilinpäätökseen sisältyvässä toimintakertomuksessa helmikuun loppuun mennessä.

Tavoitteiden toteutumista tarkastellaan kevään tulosohjauskokouksessa ja syksyn tulosneuvottelussa, jotka pidetään ministeriön koolle kutsumina hallinnonalan suunnittelun ja seurannan aikataulujen mukaisesti.

Valtiovarainministeriö

Valtori

Anna-Kaisa Ikonen
Kunta- ja alueministeri

Marja Rantala
Toimitusjohtaja

Juha Majanen
Valtiosihteeri kansliapäällikkönä

Sakari Marttila
Johtaja, Tuve-palvelut