

Tilinpäätös Valtori 2020

1.1.-31.12.2020

Sisällysluettelo

1	Toimintakertomus	3
1.1	Johdon katsaus	3
1.2	Tuloksellisuus	11
1.3	Vaikuttavuus	14
1.3.1	Toiminnan vaikuttavuus	14
1.3.2	Siirto- ja sijoitusmenojen vaikuttavuus	16
1.4	Toiminnallinen tehokkuus	16
1.4.1	Toiminnan tuottavuus	16
1.4.2	Toiminnan taloudellisuus	17
1.4.3	Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus.....	19
1.4.4	Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus	25
1.5	Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen.....	25
1.6	Tilinpäätösanalyysi	31
1.6.1	Rahoituksen rakenne.....	31
1.6.2	Talousarvion toteutuminen	32
1.6.3	Tuotto- ja kululaskelma	33
1.6.4	Tase	34
1.7	Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma.....	34
1.8	Arviointien tulokset	36
1.9	Yhteenvedo havaituista väärinkäytöksistä.....	37
2	Talousarvion toteutumalaskelma	37
3	Tuotto- ja kululaskelma	40
4	Tase	41
5	Liitetiedot.....	42
6	Allekirjoitus	48

1 Toimintakertomus

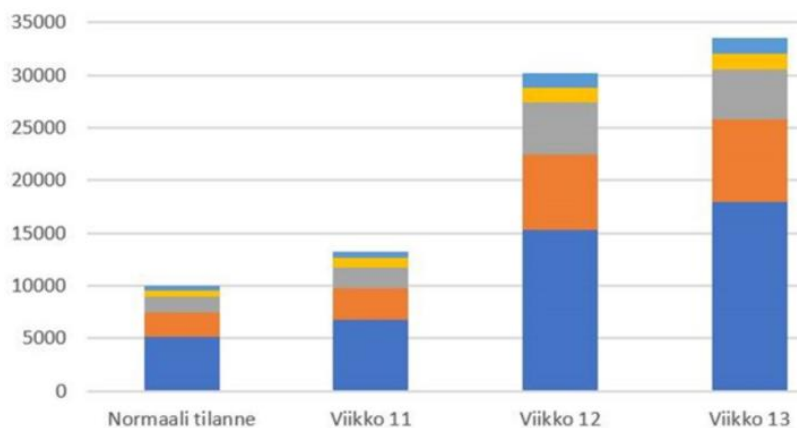
1.1 Johdon katsaus

Vuosi 2020 oli Valtorin seitsemäs toimintavuosi. Palvelujen käyttö laajeni edelleen digitalisaation myötä, ja siksi myös Valtorin toiminta jatkoi kasvuaan.

Laajamittaiseen etätyöskentelyyn siirtyminen onnistui koronapandemian keskellä

Vuosi 2020 oli hyvin poikkeuksellinen maailmanlaajuisen koronapandemian takia. Valtorin toimintaan tilanne vaikutti maaliskuusta alkaen, kun valtionhallinnossa siirryttiin laajamittaiseen etätyöhön. Samaan aikaan valtionhallintoon kohdistui poikkeuksellisia palvelunestohyökkäyksiä.

Valtioneuvosto päätti huhtikuussa periaatteista, joilla varauduttiin mahdollisiin koronavirusepidemian aikaisiin resurssien ylikuormitustilanteisiin Valtorissa. Priorisointijärjestyksen perustana oli valtion toimintojen merkitys kansalaisten välittömälle turvallisuudelle ja toissijaisesti valtion toimintojen merkitys yhteiskunnan toimivuudelle ja kansalaisten hyvinvoinnille sekä muiden oikeuksien toteuttamiselle koronatilanteessa.



Valtorissa etätyöskentely mahdollistettiin lisäämällä kapasiteettia nopealla aikataululla. Viestintä loppukäyttäjille korostui etenkin alkuvaiheessa, kun yhteistyö kuormituksen keventämiseksi oli välttämätöntä. Kesään mennessä tiukkoja ohjeistuksia voitiin purkaa.

Valtionhallinnon siirtyminen etätyöskentelyyn aiheutti merkittäviä muutostarpeita Valtorin Käyttäjätukeen. Esimerkiksi aluepalvelun työmäärä väheni, kun asiakastukeen kohdistuvien tukipyyntöjen määrä puolestaan kasvoi selkeästi. Tämän takia resursointia järjestettiin uudelleen. Syksyllä avattiin myös uudistunut chat-palvelu, jonka piirissä oli vuoden lopussa noin 30 Valtorin asiakasta. Sähköisten palvelukanavien kautta tulevien kontaktien määrä kasvoi noin 25 % edellisvuoteen nähden.

Verkkokokousten määrä yli kaksinkertaistui ja yhtäaikaisten etäyhteyksien määrät nousivat 8 000–10 000 kuukausittaisesta käyttäjästä ylimmillään päälle 30 000 käyttäjään.

Epidemiatilanteessa avainasemassa olevalle Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitokselle (THL) rakennettiin Teams-ympäristö pikavauhdilla. Valtorin asiantuntijat suunnittelivat ja toteuttivat käyttöönoton 7 päivässä yhteistyössä Microsoftin kanssa.

Valtiokonttorissa toteutettiin Kustannustuki-järjestelmän käyttöönotto pikaisella aikataululla. Valtori edesauttoi järjestelmän käyttöönottoa sekä järjesti työvälineet ja tunnukset kustannustuen tehtäviin rekrytoituille.

Laajaan etätyöhön siirtymisen jälkeen Valtorin sisäiseen viestintään panostettiin enemmän. Esimerkiksi esimies- ja henkilöstöinfoja lisättiin, HR jakoi vinkkejä etätyössä ja poikkeusoloissa työskentelyn helpottamiseen ja ylläpiti koronatilanteen kysymys-vastaus-palstaa. Yhteishengen vahvistamiseksi perustettiin vapaamuotoinen keskusteluryhmä. Henkilöstökyselyiden mukaan tyytyväisyys sisäiseen viestintään kasvoi.

Lisääntynyt etätyöskentely heijastui Valtorin henkilöstön sairauslomien määrään, jotka vähenivät 13 % edellisvuoteen nähden. Myös matkustaminen väheni ja sen myötä matkakustannukset alenivat selkeästi.

Tietoturvaan, tietosuojaan ja varautumiseen panostettiin

Tietoturvan ja tietosuojan merkitys nousi yleiseen keskusteluun Vastaamon tietomurron myötä. Henkilötietoja käsitellään myös osassa Valtorin valtionhallinnolle tuottamissa ICT-palveluissa. Palveluita suojataan kehittyneillä tietoturvaratkaisuilla. Tietoliikennettä ja muuta kriittistä palveluympäristöä valvotaan 24/7 ja toiminnassa noudatetaan tarkasti tietoturva- ja riskienhallintaprosesseja. Tietoturvaa kehitetään yhteistyössä viranomaisten, asiakkaiden ja palvelutoimittajien kanssa. Palveluiden tietosuojan tilasta kerätään tietoa henkilötietojen käsittelyn vaikutustenarvioinneilla. Tietoturvakoulutukset ovat pakollisia kaikille Valtorin työntekijöille.

Kyberuhkiin varautumisella varmistetaan toiminnan jatkuvuus. Säännöllisen harjoitustoiminnan avulla saadaan ylläpidettyä valtorilaisten osaamista ja valmiuksia toimia myös normaalista poikkeavissa tilanteissa ja kehitettyä toimintatapoja eteenpäin. Syksyllä Valtori osallistui Kansalliseen kyberturvallisuusharjoitukseen (KYHA20vh).

Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän seuranta-arvioinnissa tarkasteltiin Valtorin TUVE-liiketoiminnan tuottamia viestintä- ja päätelaitepalveluita tietoturvallisuuden hallinnan kannalta oleellisine tukitoimintoineen Rovaniemen, Helsingin, Raision ja Kuopion toimipisteissä. Arvioinnin tuloksena ISO 27001 -sertifikaatin voimassaolo jatkuu. Arvioinnin toteutti Kiwa (entinen Inspecta Oy) tammikuussa 2020.

Valtori aloitti selvitystyön yksityisyydensuojaan liittyvän Privacy Shield -järjestelyn mitätöinnin seurauksista. Työtä tehdään useilla osa-alueilla. Henkilötietojen käsittelyn vaikutustenarvioinnit aloitetaan AD-kokonaisuudesta.

Asiakasohjauksen kehittäminen

Valtorin ohjausmalli muuttui maaliskuussa 2020, kun Valtorin hallitus lakkautettiin. Lakimuutoksen myötä valtiovarainministeriö vastaa suoraan Valtorin strategisesta ohjauksesta, tieto- ja viestintätekniisen varautumisen, valmiuden ja turvallisuuden ohjauksesta sekä liiketoiminnallisten periaatteiden ohjauksesta.

Valtorin asiakasneuvottelukunnan roolin uudistaminen käynnistettiin. Tavoitteena oli lisätä asiakasohjauksen vaikuttavuutta. Valtiovarainministeriön asettama uusi Valtorin asiakasneuvottelukunta aloitti toimikautensa vuoden 2021 alussa.

Turvallisuusverkkotoiminnan neuvottelukunta toimii valtiovarainministeriön tukena turvallisuusverkkotoiminnan strategisessa ja taloudellisessa ohjauksessa, tieto- ja viestintätekniisen varautumisen, valmiuden ja turvallisuuden ohjauksessa sekä turvallisuusverkon palvelutuotannon ohjauksessa.

Asiakastyytyväisyys oli nousussa vuonna 2020

Virastojen johdon, ICT-johdon ja tilaaja-asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä mitataan tavallisesti Valtorissa kolmesti vuodessa: asiakastyytyväisyyskyselyllä syksyllä ja kahdella suppeammalla pulssikyselyllä keväällä. Vuoden 2020 aikana toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi poikkeuksellisesti vain yksi pulssikysely. Lisäksi mitataan muun muassa tyytyväisyyttä projekteihin sekä loppukäyttäjien tyytyväisyyttä.

Loppuvuodesta toteutetun varsinaisen asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan TORI-palveluita käyttävien asiakkaiden (päättäjät ja ICT-yhteyshenkilöt) tyytyväisyys parani merkittävästi Valtorin toiminnan kehittymiseen ja palveluiden toimivuuteen. TUVE-palveluita käyttävien asiakkaiden tyytyväisyys on edelleen alhaisemmalla tasolla. Molempien liiketoiminta-alueiden loppukäyttäjät ovat yhtä tyytyväisiä sekä palveluiden toimivuuteen että toiminnan kehittymiseen. Tyytyväisyys Valtorin toimintaan oli 2,83 (asteikolla 1–5), kun edellisvuonna se oli 2,34.

Kevään pulssikyselyn mukaan asiakkaat olivat aiempaa selvästi tyytyväisempiä Valtorin toimintaan. Tyytyväisyys nousi edellisvuoden 2,3:sta 2,9:een asteikolla 1–5.

Käyttäjätyytyväisyys valtionhallinnon IT-tukipalveluihin nousi koronavuodesta huolimatta. Vuonna 2020 käyttäjätyytyväisyys oli 9,31 asteikolla 1–10, kun se edellisvuonna oli 9,1. Käyttäjät antoivat vuoden aikana noin 70 000 arviota saamastaan palvelusta. Valtionhallinnon työntekijät kokevat menettäneensä puolet vähemmän työaika (1 t

25 min) tukipyyntöjensä ratkaisemisessa kuin verrokkiasiakkaat (3 t 8 min). Vertailuluku pohjautuu käyttäjätyytyväisyyden mittaamispalvelun 550 000 globaaliin käyttäjäarvioon eri yrityksissä.

Monipaikkainen työnteko ja uudet työn tekemisen tavat ovat koronapandemian myötä tulleet ajankohtaiseksi. Tilanne vaikuttaa työtapoihin pysyvästi, ja Valtorin tehtävä on edelleen turvata paikkariippumaton työnteko valtiolla sujuvasti ja turvallisesti. Valtori on myös mukana Geologian tutkimuskeskus GTK:n kehityshankkeessa, jossa luodaan toimivia ja joustavia käytäntöjä sekä teknologioita sujuvan monipaikkaisen työn mahdollistamiseen.

Muutosohjelmalla kilpailukykyä

Valtorin toiminta uudistuu Muutosohjelman 2020–2022 myötä. Ohjelma on ensisijaisesti Valtorin strategian jalkauttamisen ohjelma: tuottavuuden edistäminen ja rooli palveluiden järjestäjänä ovat keskeisessä roolissa. Ohjelmaa vetämään palkattiin muutosjohtaja.

Muutosohjelmalla varmistetaan myös, että Valtori pystyy vastaamaan toimintaympäristön muuttumiseen ja uusiin asiakastarpeisiin. Samalla Valtorin uudistumista edistävää organisaatiokulttuuria vahvistetaan.

Päämuutostavoitteita on yhteensä seitsemän:

- Tarjoamillamme palveluilla lisäarvoa asiakkaalle
- Johdamme asiakkuuksia ennakoivasti ja ratkaisukeskeisesti
- Johdamme kumppaneitamme yhteisiin tavoitteisiin
- Menestystä osaamisella ja yhteistyökulttuurilla
- Kustannustehokkuus paranee
- Varmistamme tavoitteiden saavuttamisen aktiivisella esimiestyöllä
- Avainprosessien suorituskyvyn varmistaminen

Ohjelman tuloksena asiakkaat pääsevät vaikuttamaan vahvemmin ja saavat parempia palveluita.

Vuoden 2020 aikana tehtiin ohjelman valmistelu- ja suunnittelutyötä. Suunnittelussa hyödynnettiin VM:n teettämää ulkopuolista arviointia Valtorin toiminnasta. Kaksivuotinen toteutusvaihe alkoi vuoden 2021 alusta.

Suunnitteluvaiheessa tunnistettiin tarve luoda vahvempi yhteys Valtorin strategian ja palvelualuestrategioiden välille. Palvelustrategiatyössä konkretisoitiin Valtorin strategisia linjauksia palveluiden osalta ja luotiin pohja palvelujohtamiselle. Lisäksi analysoitiin palveluiden ja palvelualueiden kehitystarpeet, haasteet ja nykyinen tuotantomalli sekä määritettiin palvelukohtaisesti tavoitetilan tuotantomalli ja suunniteltiin toimenpiteet muutoksen toteuttamiseksi. Palveluiden järjestämiseen liittyvien linjausten

lisäksi palvelustrategiassa otettiin kantaa palveluiden hinnoittelu- ja rahoitusmallien kehittämiseen, asiakassegmentoinnin hyödyntämiseen, palvelualueisiin ja palvelutasomittareiden kehittämiseen.

Samaan aikaan otettiin käyttöön uusia käytäntöjä. Esimerkiksi vuodelle 2021 tehtiin virastotasoinen tavoitteisto ja mittaristo, josta muodostettiin henkilökohtaiset tavoitteet läpi organisaation. Asiakkaiden palvelutasosopimukset (SLA) ja niihin liittyvä sanktiointi uudistettiin. Lisäksi käynnistettiin asiakkaiden osallistumista tukevia kehityshankkeita.

Toimintaympäristön muutos heijastui käyttöpalveluihin

Hansel kilpailuttaa konesali- ja kapasiteettipalveluiden puitejärjestelyn. Sen on tarkoitus olla voimassa kahdeksan vuotta, ja sitä voidaan jatkaa kahdella vuodella. Tarjouspyyntö julkaistiin loppuvuonna.

VM julkisti syksyllä kaksi ohjetta pilvipalveluiden käyttöön: ohjeita julkishallinnon pilvipalveluiden hyödyntämiseen ja soveltamisohjeita. Valtionhallinnon ICT-palvelut siirtyvät yhä enenevässä määrin pilveen lisääntyneen etätyön vauhdittamana. Siirtymää tukemaan Valtori perusti Pilvikeskuksen, joka rakentaa pilven syväosaamista valtionhallintoon. Pilvikeskus kehittää pilvipalveluita ja rakentaa vaativiin, jatkuvasti muuttuviin osaamistarpeisiin vastaavaa pilviasiantuntemusta Valtorissa.

Henkilöstötyytyväisyys nousi ja osaamiseen panostettiin

Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan vuosittain laajalla VMBaro-kyselyllä sekä lyhyillä suuntaa antavilla Pulssi-kyselyillä. Keväällä toteutetun Pulssi-kyselyn mukaan 78 % valtorilaisista oli tyytyväisiä. Loppuvuonna toteutetun VMBaro-mittauksen mukaan työtyytyväisyysindeksi, eli kokonaistyytyväisyys oli 3,73, kun edellisvuonna lukema oli vielä 3,55 asteikolla 1–5. Työtyytyväisyysindeksi ylittää Valtorille asetetun tulostavoitteen (3,7) ja ylittää samalla valtionhallinnon keskiarvon.

Odotettu palkkausjärjestelmä otettiin käyttöön vuonna 2020. Kun Valtori perustettiin 2014, henkilöstöä siirtyi silloisilla virastokohtaisilla palkoilla. Uusi järjestelmä yhtenäistää eri tehtävien vaativuusluokat, suoritusarvioinnit ja palkkatasot edistäen henkilöstön tasa-arvoa.

Järjestyksessään kolmas Valtori Akatemia-harjoitteluohjelma painottui tietoturvaosaamisen (SOC) vahvistamiseen. Syksyllä käynnistyneeseen ohjelmaan valittiin kahdeksan henkilöä. Akatemian koulutusmoduuleita tarjotaan myös Valtorin henkilöstölle.

Sisäisiä koulutuspolkuja oli vuoden aikana meneillään kaksi: asiantuntijasta arkkitehdiksi ja asiantuntijasta projektipäälliköksi. Kaksivuotinen Asiantuntijasta arkkitehdiksi -koulutuspolku saatiin päätökseen syksyllä. Se tarjosi 24:lle Valtorin asiantuntijalle

mahdollisuuden opiskella ja tutustua arkkitehtuurityöhön sekä kehittää omaa teknologiaosaamistaan. Syksyllä alkanut Asiantuntijasta projektipäälliköksi -koulutus keskittyy projektinhallintaosaamisen kehittämiseen ja Valtorin projektinjohtamismallin opetteluun. Henkilöstölle tarjottiin myös peruskoulutuksia Pilvi alustateknologioista.

Kaikkineen koulutukseen käytettiin 2,3 miljoonaa euroa, mikä kertoo aktiivisesta osaamisen kehittämisestä.

Toiminta tehostui vakioinnilla, automatisoinnilla ja vaihtoehtoisilla palvelukanaavilla

Toimintaa tehostava palveluiden yhtenäistäminen eteni suunnitelmien mukaan. Yhtenäistämisen seurauksena useiden tuotteistettujen palveluiden yksikkötuotantokustannukset ovat laskeneet, mikä on mahdollistanut useiden palveluiden yksikköhintojen alentamisen. Alla taulukko vuonna 2020 tehdyistä hintamuutoksista.

PALVELU	LIIKETOIMINTA	HINNANALENNUS	AJANKOHTA
Puhepalvelu, liittymät	TORI & TUVE	-17 %	1.1.2020
Yhteyskeskuspalvelut	TORI	-25 %	1.1.2020
VN-posti	TORI	-25 %	1.1.2020
VN-turvaposti	TORI	-10 %	1.1.2020
Reitti-tietoliikenne	TORI	-10 %	1.9.2020
Palvelinalustapalvelu x86	TUVE	-13 %	1.1.2020
Tallennustilapalvelu	TUVE	-25 %	1.1.2020
Varmistuspalvelu	TUVE	-25 %	1.1.2020
Turvaväyläpalvelu, liittymä	TUVE	-10 %	1.1.2020
Turvaväyläpalvelu, eräsiirto	TUVE	-7 %	1.1.2020
Tietokantapalvelu, Oracle	TUVE	-17 %	1.1.2020
Tietokantapalvelu, SQL	TUVE	-20 %	1.1.2020
Sovelluslustapalvelu, WLS	TUVE	-22 %	1.1.2020
Sähköpostipalvelu	TUVE	-8 %	1.1.2020
Ryhmätyötilapalvelu	TUVE	+19 %	1.1.2020
eTuve-mobiililaitteiden hallintapalvelu	TUVE	+8 %	1.1.2020

TORI-liiketoiminnassa laskettiin viiden tuotteistetun palvelun hintaa muiden palveluiden hintojen säilyessä vuoden 2019 lopun tasolla. TUVE-liiketoiminnassa yksikköhintaa laskettiin yhdeksän ja nostettiin kahden palvelun osalta.

Valtorissa saavutettiin vuoden 2020 aikana noin 1 200 henkilötyöpäivän säästöt useilla eri automatisoinnin toteutuksilla. Automatisointikohteita olivat mm. laskutus, tuntikirjaukset, salasanojen vaihdot, uusien päätelaitteiden sujuvammat käyttöönotot jne.

Etätyöskentelyn vaikutus aluepalvelun työhön, sekä automatisoinnin ja sähköisten palveluiden kehittyminen pienensivät aluepalveluiden tukipyyntöjen osuutta edellisvuoden 16,3 %:sta 12,9 %:iin kaikista tukipyynnöistä. Käyttäjätuessa päivässä ratkaisuun tukipyyntöjen määrä per henkilö tehostui noin 50 % edellisvuoteen nähden.

Päätelaitepalvelu Valtin leasingvaihtoprosessin tehostamista valmisteltiin. Uudessa mallissa käyttäjä ottaa työaseman käyttöön omatoimisesti apuohjelmien avulla ajasta ja paikasta riippumatta. Palveluportaali TOPissa on saatavilla kattavaa ohjeistusta ja Valtorin Asiakastuki auttaa vain tarvittaessa.

Toimitilojen käyttöä tullaan tehostamaan etätyön lisääntymisen myötä. Valtorissa syksyllä toteutettu laaja etätyökysely osoitti, että henkilöstö on sopeutunut erittäin hyvin etätyön tekemiseen. Noin puolet vastaajista haluaa jatkossakin tehdä täysiaikaisesti etätyötä. Esimerkiksi Helsingin Lintulahdessa tullaan suunnitelmien mukana vähentämään tiloja yhden kerroksen verran.

Valtorin toimintaprosesseissa merkittävää parannusta kahdessa vuodessa

Syksyllä 2019 käynnistetyn laatuohjelman päätavoitteena oli parantaa palveluiden laatutasoa ja vähentää käyttökatoja. Taustalla olivat muutaman keskeisen palvelun useasti toistuneet laajavaikutteiset häiriöt. Tärkeimpiä kehittämisalueita olivat muutos- ja kapasiteetinhallinta. Ohjelman toimenpiteiden myötä häiriöiden määrä väheni ja palveluiden laatu parani selkeästi.

Konsultointiyritys KPMG:n tekemän muutoksen- ja kapasiteetinhallinnan arvioinnin mukaan Valtorin prosessit parantuivat merkittävästi kahden vuoden aikana. Muutoksenhallinnan kypsyyksi oli 4,6, kun vuonna 2018 se oli 1,5. Audittoija totesi Valtorin muutoksenhallinnan olevan nyt selkeästi keskitason yläpuolella verrattuna muihin vastaaviin palveluntuottajaorganisaatioihin. Kapasiteetinhallinnan kypsyyksi oli 2,4, kun kaksi vuotta aiemmin se oli 0. Prosessien kypsyyttä mitattiin arvioinnissa CMMI (Capability Maturity Model Integration) -viitekehityksen avulla.

Konfiguraatiohallinnan prosessia kehitettiin mm. määrittelemällä CMDB:n ylläpitovastuut, täydentämällä laitekantaa ja esittelemällä konfiguraatiohallinnan prosessia Valtorissa. Valtorilaisille tarjotaan verkkokoulutusta konfiguraatiohallinnasta ja CMDB:stä.

Valtorissa otettiin käyttöön toimintakäsikirja. Se on prosessikuvina visualisoitu kokonaisuus Valtorin toiminnoista. Käsikirja toimii kanavana, josta koko henkilöstö löytää työohjeet ja hahmottaa, miten oma tekeminen on osa kokonaisuutta.

Yhteentoimivuuden ja joustavuuden varmistaminen

Valtionhallinnon yhtenäiset IT-palvelut helpottavat paitsi yhteistyötä yli organisaatio-rajien, myös virastofuusioiden toteuttamista. Vuonna 2020 merkittävä

valtiorahallinnossa toteutettu fuusio oli Digi- ja väestötietoviraston käynnistyminen. Ensimmäistä kertaa toteutettiin kahden viraston yhdistyminen, joista kummallakin oli käytössään Valtorin tuotteistetut palvelut. Lopputuloksena toimialariippumattomat perus ICT-palvelut yhtenäistettiin, testattiin ja otettiin käyttöön onnistuneesti ja siinä laajuudessa, kuin mitä ne ennen yhdistymistä vanhoissa virastoissa olivat.

Valtori tarjoaa asiakkailleen vaihtoehtoina valtion yhteistä Toimialuepalvelu Valtion AD:ta tai asiakaskohtaista tuotteistettua Toimialuepalvelu Oma AD:ta. Valtion AD on valtion yhteiskäyttöinen toimialuepalvelu, jonka oli vuoden loppuun mennessä valinnut 30 valtion organisaatiota tai organisaatioryhmää. Oma AD on yksittäisen organisaation tarpeisiin muokattavissa oleva ratkaisu, jonka oli valinnut 18 valtion organisaatiota. Valinta ohjaa arkkitehtuurityötä, eli sijoitetaanko organisaation palvelut yhteiseen vai asiakaskohtaiseen toimialueympäristöön.

Valtionhallinnon yhteiskäyttöiset toimitilat vastaavat meneillään olevaan työnteon muutokseen ja virastojen välisen yhteistyön helpottamiseen. Esimerkiksi Porissa Valtori on mukana yhdessä muiden alueella toimivien virastojen kanssa toteutettavassa virastokampus-hankkeessa, joka toimii yhteiskäyttöisen konseptin mukaisesti.

Yliopistonkadulle avattiin loppuvuonna 2019 uusia työtapoja tukemaan yhteiskehittämiseksi ja oppimiselle omistettu työympäristö Työ 2.0 Lab, joka on koronapandemian takia ollut kuitenkin pääosin suljettuna vuonna 2020. Valtori on ollut hankkeen yhtenä kumppanina, ja kokeilua on tarkoitus vielä jatkaa.

TUVE-liiketoiminta laajentui ja TUVE-järjestämistarkastelu käynnistettiin

TUVE-liiketoiminta laajentui vuonna 2020 uusien asiakkuuksien myötä ja yhä useampi asiakas käyttää molempien liiketoiminta-alueiden palveluita. Esimerkiksi Puolustushallinnon rakennuslaitoksen myötä TUVE-palveluiden piiriin tuli noin 700 uutta käyttäjää, 500 työasemaa ja runsaat 600 eTUVE-puhelinta. Tullin TUVE-palveluiden käyttöönoton myötä Tullilla on noin 500 TUVE-työasemaa. Lisäksi käyttöönottoja tehtiin useissa pienemmissä asiakkuuksissa.

Valtori tuotteistaa vuoden 2021 aikana yhteiskäyttöisen TLIV-tasoisien ratkaisun, johon sekä TUVE- että TORI-käyttäjät voivat liittyä päätelaitteesta riippumatta: selaimella, matkapuhelimella tai kiinteillä videoneuvottelulaitteilla.

Valtorin omissa toimintamalleissa Yksi Valtori -periaatteen mukainen operatiivinen malli otettiin käyttöön Käyttäjätuen Aluepalvelussa. Vuoden aikana valmisteltiin 1.1.2021 voimaan astuneet muutokset. Aluepalvelu toimii nyt TORI- ja TUVE-liiketoimintojen hybridimallilla. Muutos mahdollistaa asiantuntijoiden entistä tarkemman osaamisen asiakkaiden erityispiirteisiin liittyen, paremman alueellisen palvelutason ja kattavuuden sekä nopeamman vasteajan erityistilanteiden hoitoon.

VM käynnisti syksyllä turvallisuusverkkotoiminnan järjestämistarkastelun. Määrittelytyössä päätetään jatkoselvitykseen otettavat turvallisuusverkkotoiminnan järjestämisvaihtoehdot sekä vaihtoehtojen vertailua varten tarvittavat kriteerit. Määrittelytyö tehdään yhdessä VM:n sekä VNK:n omistajaohjauksen sekä palvelutuottajien kesken.

Vastuullisuusnäkökulmat otettiin tarkasteluun

Valtorissa käynnistettiin vuonna 2020 aiempaa laajemmin keskustelua vastuullisuudesta. Työ aloitettiin tunnistamalla niitä asioita, joita Valtorissa jo tehdään vastuullisuuden edistämiseksi. Asiaa tarkasteltiin neljästä näkökulmasta: vastuullisuus ICT-palveluiden järjestäjänä sekä talouden, ympäristön ja henkilöstön osalta. Tunnistetut asiat kirjattiin verkkosivujen vastuullisuusosioon (www.valtori.fi/vastuullisuus). Työtä jatketaan tämän pohjalta.

Kansainvälistä yhteistyötä laajennettiin

Valtori kehittää toimintaansa yhteistyöllä paitsi kotimaisten, myös ulkomaisten palvelukeskusten kanssa. Yhteistyö ja parhaiden käytäntöjen hyödyntäminen aloitettiin ensin tanskalaisen Statens IT:n kanssa ja vuoden 2020 alussa Valtori liittyi European Association of Public Sector IT Service Providers eli Euritas-yhdistykseen. Sen tavoitteena on edistää Euroopan julkisen sektorin palvelukeskusten välistä tiedonvaihtoa. Lisäksi Euritas ajaa yhteisiä tavoitteita Euroopan komission suuntaan ja pohtii yhteisiä linjauksia mm. globaalien ohjelmistoyritysten sopimusehtojen osalta. Yhdistyksen kautta on myös järjestetty asiantuntijavaihtoa palvelukeskusten välillä.

1.2 Tuloksellisuus

Valtorin ja valtiovarainministeriön väliseen tulossopimukseen oli määritelty keskeiset hankkeet, joille asetettujen tavoitteiden toteumat on esitetty alla.

Hanke	Tavoite/ hyöty	Mittari / toteuma
Valtorin strategian uudistaminen	Valtorin roolin kiristämisen: keskitettyminen ydintoimintoihin, muilta osin tukeutuminen kumppaneihin	Strategian täytäntöönpanon eteneminen
Asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen - tietoliikenteen häiriöttömyys	Asiakastyytyväisyys, sujuvan toiminnan mahdollistaminen	Laajat häiriötilanteet (3.7/kk) Laajojen häiriötilanteiden ratkaisuaika (6h 2min) Häiriönhallinnan ja -tiedottamisen kehittämisen työryhmässä häiriönhallinnan

<ul style="list-style-type: none"> - häiriöhallinta ja -viestintä - muutoshallinta - kyberuhkiin varautuminen - vakiopalveluiden käyttöönotto 		<p>toimintamallit (mm. roolit, raportointikäytännöt, prioriteetit) yhdenmukaistettiin molemmissa liiketoiminnoissa). Häiriötiedotuksen ja -viestinnän rajapinnat ja vastuut selkeytettiin, tuotettiin julkisen häiriöviestinnän pohjat ja yhdenmukaistettiin häiriöviestinnän käytännöt. TUVE-liiketoiminnan häiriötiedotuksen pohjat uudistettiin.</p>
<p>Läpimenoaikojen nopeuttaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakastiimien kehittäminen - projektien läpivirtaus 	<p>Asiakastyytyväisyys, sujuvan toiminnan ja kehittämisen mahdollistaminen</p>	<p>Projektien valmisteluvaiheeseen liittyviä toimenpiteitä on kehitetty varsinkin asiakasprojektien osalta. Projektien valmisteluvaiheen toimenpiteisiin kuuluvat mm. arkkitehtuurikatselointi, projektin alustava suunnittelu tavoitteiden mukaisesti, resurssivarausten tekeminen ja projektin lopullisten tavoitteiden tarkentaminen, jotta toteutusvaihe onnistuu.</p> <p>Asiakasprojektit siirrettiin Palveluiden käyttöön -yksikölle. Yksikölle luotiin oma projektisalkku, jotta he voivat valmistella asiakkaiden projektitarpeet ammattimaisesti. Tällä pyritään varmistamaan asiakasprojektien parempi laatu. Palveluiden käyttöön -yksikön vastuulla on n. 80 % asiakasprojekteista.</p> <p>Projektien läpivirtausta pyritään tehostamaan ketterän kehittämisen mallin käyttöönotolla. Ketterää projektimallia on kehitetty, ja se otetaan käyttöön vuonna 2021.</p>
<p>Kustannustehokkuuden varmistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - yksikköhintojen alentaminen - tehokkuusarviointi (VM) - kumppanoituminen - asiakaslaskutuksen selkeyttäminen, nopeuttaminen ja automatisointi 	<p>Asiakastyytyväisyys, asiakkaiden määrärahojen riittävyys</p>	<p>Asiakaslaskutus oli keskimäärin 33,3 milj. eur/kk.</p> <p>Laskutusprosessin tehostamiseksi ja asiakas-kohtaisten laskutustarpeiden mahdollistamiseksi Valtori on käynnistänyt projektin, jonka tavoitteena on ottaa käyttöön laskutustietojärjestelmä. Vuonna 2020 laskutustietojärjestelmä valittiin kilpailutuksella sekä käynnistettiin järjestelmän käyttöönottoprojekti.</p> <p>Tuotteistettujen palveluiden hinnat pysyivät pääsääntöisesti ennallaan tai laskivat vuonna 2020. Hinta laski 14 palvelussa ja nousi kahdessa.</p>

		<p>TORI- ja TUVE-liiketoiminnassa Puhepalvelun liittymien yksikköhintoja laskettiin keskimäärin -17 %.</p> <p>TORI-liiketoiminnassa laskettiin seuraavien palveluiden hintoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhteyskeskuspalvelun hintaa laskettiin -21 % - VN-postin käyttäjäkohtainen hinta laski -25 % - VN-turvapostin yksikköhintaa laskettiin -10 % - Reitti-tietoliikennepalvelun hintaa laskettiin -10 % <p>TUVE-liiketoiminnassa kapasiteetti- ja tietojärjestelmäpalveluiden hintoja laskettiin seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvelinalustapalvelu x86 -13 % - tallennustilapalvelu -25 % - varmistuspalvelu -25 % - turvaväyläpalvelu, liittymä -10 % - turvaväyläpalvelu, eräsiirto -7 % - tietokantapalvelu, Oracle -17 % - tietokantapalvelu, SQL -20 % - sovellusalustapalvelu, WLS -22 % <p>Lisäksi TUVE-liiketoiminnassa muutettiin viestintätekniisten palveluiden hintoja seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sähköpostipalvelu -8 % - ryhmätyötilapalvelu +19 % - eTuve-mobiililaitteiden hallintapalvelu +8 % <p>Kaikki hinnoittelumuutokset tulivat voimaan 1.1.2020 pois lukien Reitti-palvelu, jossa hintaa laskettiin 1.9.2020.</p> <p>Henkilötyön tuntihinnat pysyivät edellisvuoden tasolla.</p> <p>Asiakastytyväisyyskyselyssä tyytyväisyys Valtorin toimintaan oli tasolla 2,83 (asteikko 1-5)</p>
--	--	--

		Ostopalvelujen osuus oli 48,9 % toiminnan kuluista.
<p>Toimittajahallinnan vahvistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - toimittajayhteistyön kehittäminen - vaatimusmäärittelyosaaminen - ison ostajan etujen varmistaminen - riittävä panostus tuleviin kilpailutuksiin - sopimuksenmuokaisuuden valvonta 	Sopimusehtojen toteutuminen, volyymin miedut, parhaat kumppanit ja oikea hinta-laatu-suhde	<p>Reklamaatioiden määrä oli 36 kpl.</p> <p>TORI-liiketoiminnassa vietiin läpi n. 30 kilpailutusta ja TUVE-liiketoiminnassa n. 20.</p> <p>Hankintojen ennakoitua ja toimittajahallinnan huomioimista ja hankinta-asiakirjoissa kehitettiin.</p> <p>Valituksia ja oikaisuvaatimuksia tuli erityisesti laitehankinnoista aiempaa enemmän johtuen osin koronan aiheuttamasta kiristyneestä kilpailusta. Valitusriskin minimoimiseksi tehtiin suunnitelmia vaatimusmäärittelyjen ja kilpailutusprosessien ja -dokumentaation kehittämisestä.</p>
Valtorin tavoitearkkitehtuurityön laajentaminen ja toimeenpanon suunnittelu	Palvelut vastaavat paremmin käyttäjien tarpeita	Tuotteistettujen palveluiden kokonaisuus kuvattu. Toteuttamiskelpoinen suunnitelma TUVE-palveluiden osalta, jos voidaan toteuttaa käytettävissä olevalla rahoituksella
<p>Turvallisuustoimenpiteiden jatkokehittäminen ja loppuunsaattaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - käynnistetään myös TORI-palveluiden osalta 	Viimeistellään VM:n antaman määräyksen mukaiset tehtävät ja käynnistetään uudet päätetyt tehtävät.	<p>Vanhat poikkeamapäätökset uusittu 90 %</p> <p>Vanhat liityntäpäätökset uusittu 90 %</p> <p>TUVE-palveluiden käyttöönottopäätökset uusittu 90 %</p> <p>Palveluiden hyväksytyt tietoturva-arvioinnit 10 kpl (TUVE) ja 10 kpl (TORI)</p>
Valmiusharjoituksiin osallistuminen	Toimintakyvyn varmistaminen poikkeusoloissa	Osallistuminen keskeisiin harjoituksiin (VALHA; KYHA, TAISTO)

1.3 Vaikuttavuus

1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

Valtorin tärkein tavoite on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Olenaisimmat vaikuttavuusmittarit olivat yhtenäistämisen eteneminen, asiakastyytyväisyys ja palvelutuotannon laatu. Pidemmällä tähtäimellä tavoitteena on alentaa

tuotteistettujen palvelujen ja välitystuotteiden yksikköhintoja keskitetyn hankinnan ja keskitetyn tuotannon palvelujen volyymihyödyn kautta.

Häiriöttömyyden lisäksi asiakkaat odottavat Valtorilta nopeaa reagointikykyä päivittäiseen palveluun liittyvissä tukitilanteissa. Toteutuneet palvelutasot ylittivät pääsääntöisesti JHS-suosituksessa asetetut tavoitteet ja keskeisten TORI-palveluiden toimivuus oli 99,54 % (2019 99,45 %).

Mittari	Toteuma 2019	Tavoite 2020	Toteuma 2020
Aluepalveluiden (lähituen) osuus tukipyynnöistä – TORI	16,3 %	15 %	12,9 %
Vakioidut työasemat	57 000	65 000	64 400
Loppukäyttäjätyytyväisyys (0-10)	9,05	9,1	9,3
Päätäjien ja yhteyshenkilöiden tyytyväisyys (1-5)	2,34	2,8	2,83
Asiakkaiden tyytyväisyys projekteihin (1-5)	2,39	3,0	3,6
Tukipyyntöjen palvelutasototeuma (SLA-%)	90,1 %	91,5 %	92,2 %
Laajat häiriötilanteet, enintään (kpl/kk)	7,1	5	3,7
Laajojen häiriöiden ratkaisuaika (h)	12,1	8	6,03
Puhelinpalvelun vastausaika (s)	62	40	178
Tukipyyntöjen ratkaisuaika (pv)	2,6	2,4	2,45
Reklamaatiot (kpl)	50	45	36

Loppukäyttäjien tyytyväisyyttä yksittäisiin palvelutapahtumiin mitattiin ns. kohtaamiskyselyllä. Palautteita saatiin vuoden aikana 77.800 kpl. Vastausten keskiarvo TORI-palveluissa oli 9,33 ja TUVE-palveluissa 9,21. Arvosanat ylittivät vertailuryhmän muiden asiakkaiden tulokset. Käyttäjien oman arvion mukainen menetetty työaika on vain puolet vertailuryhmien käyttäjien antamasta arviosta. Tällä on suora merkitys vaikuttavuuteen.

Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin joulukuussa 2020 asiakasvirastojen johdolle, tietohallintojohdolle, tilaaja-asiakkaille sekä satunnaisotannalla valituille loppukäyttäjille. Johdosta ja asiantuntijaryhmistä vastaajia oli yhteensä 240 ja vastausprosentti oli 31 %. Loppukäyttäjiryhmässä vastaajia oli 1920 ja vastausprosentti oli 20 %.

Tyytyväisyys Valtorin toimintaan oli 2,83 (asteikolla 1–5), kun edellisvuonna se oli 2,34. Keväällä tehdyssä kevyemmässä pulssikyselyssä luku oli 2,9. Tyytyväisyys Valtorin palveluiden toimivuuteen on hieman laskenut pulssikyselystä ja oli nyt 2,92 (pulssikyselyssä 3,0). Tyytyväisyys on kuitenkin noussut selkeästi edellisvuoden asiakastyytyväisyystutkimuksesta, jolloin arvosana oli 2,48.

Loppukäyttäjäkyselyssä tyytyväisyys Valtorin toimintaan ja palveluihin sekä näiden kehittämiseen on noussut kaikilla osa-alueilla viime vuodesta ja arvosanat olivat erittäin hyviä (3,3-3,5 asteikolla 1–5). Loppukäyttäjien näkemys Valtorista on huomattavasti positiivisempi kuin asiantuntija-asiakkaiden.

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

Valtorin tärkein tuottavuustavoite on käytössä olevien asiakasratkaisujen yhtenäistämisen ja harmonisointi. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää asiakasorganisaatioiden saamista yhteisten palveluiden käyttäjiksi. Siirtyminen tuotteistettuihin palveluihin ja yhteisiin toimintatapoihin parantaa merkittävästi Valtorin tuottavuutta.

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

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

Mittari	Toteuma 2019	Tavoite 2020	Toteuma 2020
Toiminnan kokonaiskustannukset (1000 eur)	347 684	364 411	384 728
Tavoitteenmukaisten palveluiden osuus laskutuksesta	82 %	85 %	86 %

26.2.2021

Vakiopalveluiden yksikköhintojen kehitys			
- Valtti* työasemapalvelu	100	98	100
- TUVE työasemapalvelu	100	100	100
- Puhepalvelu**	100	81	83
- Mobiilipalvelu	100	98	100
- Reitti lähiverkko (TORI)***	100	97	90
- TUVE tietoliikenne	100	97	100
Laskutettava tuntihinta			
- TORI	65/75/95	65/75/95	65/75/95
- TUVE	60/70/80	60/70/80	60/70/80

* Vertailu Valtin 1.10.2019 voimaan tulleeseen perusmaksuun

** Vertailu Puhepalvelun liittymiin

*** Vertailu Reitti lähiverkon 1.9.2020 voimaan tulleeseen hinnastoon

1.4.2 Toiminnan taloudellisuus

Valtorin toiminnan taloudellisuutta seurataan alla olevilla tavoitteilla.

Taloudellisuustavoitteet ja niiden saavuttaminen

Taloudellisuustavoitteet	Tavoitteiden saavuttaminen 2020
Valtori on nettobudjetoitu erityisvirasto, jonka tulee kattaa kaikki kulunsa asiakastuotoillaan.	Toiminnan kulut katettiin 100 % asiakaslaskutuksella vuonna 2020 sekä TORI- että TUVE-liiketoiminnassa.
Valtori tuottaa toimialariippumattomat ICT-palvelut asiakkailleen kustannustehokkaasti tehokkaiden ja yhtenäisten prosessiansa sekä palvelujensa ansiosta.	<p>Valtorin yhtenäistettyjen, tuotteistettujen palvelujen osuus oli 79 %:in vuonna 2020, parannusta edellisvuoteen +5 %-yksikköä.</p> <p>Tuotteistettujen palveluiden hinnat pysyivät pääsääntöisesti ennallaan tai laskivat. Hinta laski 14 palvelussa ja nousi kahdessa.</p> <p>TORI- ja TUVE-liiketoiminnassa Puhepalvelun liittymien yksikköhintoja laskettiin keskimäärin -17 %.</p> <p>TORI-liiketoiminnassa laskettiin seuraavien palveluiden hintoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhteyskeskuspalvelun hintaa laskettiin -21 % - VN-postin käyttäjäkohtainen hinta laski -25 % - VN-turvapostin yksikköhintaa laskettiin -10 % - Reitti-tietoliikennepalvelun hintaa laskettiin -10 %

	<p>TUVE-liiketoiminnassa kapasiteetti- ja tietojärjestelmäpalveluiden hintoja laskettiin seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvelinalustapalvelu x86 -13 % - tallennustilapalvelu -25 % - varmistuspalvelu -25 % - turvaväyläpalvelu, liittymä -10 % - turvaväyläpalvelu, eräsiirto -7 % - tietokantapalvelu, Oracle -17 % - tietokantapalvelu, SQL -20 % - sovellusalustapalvelu, WLS -22 % <p>Lisäksi TUVE-liiketoiminnassa muutettiin viestintätekniisten palveluiden hintoja seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sähköpostipalvelu -8 % - ryhmätyötilapalvelu +19 % - eTuve-mobiililaitteiden hallintapalvelu +8 % <p>Kaikki hinnoittelumuutokset tulivat voimaan 1.1.2020 pl. Reitti-palvelu, jossa hintaa laskettiin 1.9.2020.</p>
<p>Tuntihintojen osalta tavoitteena on säilyttää yksikköhinnat kaikissa vaativuuskategorioissa nykytasolla koko kehyskauden ajan.</p>	<p>Henkilötyön tuntihinnat pysyivät edellisvuoden tasolla huolimatta useista henkilöstön keskimääräistä palkkatasoa nostavista tekijöistä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - palkkausjärjestelmän käyttöönotto 1.6.2020 nosti keskimääräistä palkkatasoa 4,2 % - yleiskorotus 1.8.2020 nosti palkkatasoa 1,1 % - vuosina 2017–19 voimassa olleen lomarahaleikkauksen (30 %) poistuminen nosti henkilöstökuluja noin 1,4 milj. euroa
<p>Laskutuksen oikea-aikaisuutta ja läpinäkyvyyttä kehitetään.</p>	<p>Laskutusprosessin tehostamiseksi sekä laskutuksen oikea-aikaisuuden ja raportoinnin parantamiseksi Valtorissa käynnistettiin laskutustietojärjestelmänhanke. Järjestelmä kilpailutettiin ja käynnistettiin käyttöönottoprojekti GoodSign-laskutusjärjestelmällä.</p> <p>Laskutusprosessia automatisointiin monin tavoin: asiakaskohtaisten palveluiden laskutusprosessin automatisointia pilotoitiin alkuvuonna ja laajennettiin kesällä, laskutustietojen kokoamista ja yhdistelyä automatisointiin ja lisäksi laskutustietojen raportointia sidosryhmille automatisoitiin, visualisoitiin ja monipuolistettiin mm. ottamalla käyttöön PowerBI-raportointityökalu osassa palveluita.</p> <p>TUVE-liiketoiminnassa käynnistettiin hanke palvelusopimuslaskutuksessa käytettyjen laskutusperusteiden osalta.</p>

<p>Valtorin kustannuksista selvästi yli puolet koostuu ulkoisista palveluista, joten Valtorin keskeinen tavoite on ammattimaisen toimittajahallinnan ja suuruuden ekonomian hyödyntäminen kilpailutuksissa ja toimittajaso- pimuksissa.</p> <p>Lisäksi arvioidaan palveluittain oman tuotannon ja ostopalvelujen keskinäistä kustannustehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.</p>	<p>Valtori-laajuisia ja TORI-toimintoja koskevia kilpailutuksia valmistui tai käynnistettiin yli 30. TUVE-toiminnassa käynnistettiin tai valmistui yli 20 kilpailutusta. Valtori-tasoisia ohjelmistojen jälleenmyyjäkilpailutuksia järjestettiin lukuisia, jonka seurauksena saatiin laskettua usean jälleenmyyjän kateprosenttia.</p> <p>Hanselin dynaamisten hankintajärjestelmien käyttö kasvoi pääasiallisena hankintamuotona. Se yleistyy myös laitehankinnoissa.</p> <p>Kilpailutusten yhteydessä tulleiden oikaisupyyntöjen ja MAO-valitusten määrä lisääntyi, vaikka tarjouspyyntömateriaalien laatuun on kiinnitetty huomiota. Valitukset kohdistuivat yleensä laitehankintoihin. Kasvu on todennäköisesti osin seurausta pandemian myötä kiristyneestä globaalista kilpailutilanteesta.</p> <p>Valtorista osallistuttiin Keino-akatemiaan, josta saatiin arvokasta tietoa julkishallinnon hankintojen kehittämistä ja painopisteistä sekä muiden hankintayksiköiden toimintatavoista.</p> <p>Kumppanihallinnan kehitystyötä jatkettiin. Hankintojen ja kumppanihallinnan kehittäminen liitettiin osaksi Muutosohjelmaa loppuvuodesta.</p>
---	---

1.4.3 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus

Valtori on laatinut toiminnastaan maksullisen toiminnan kaavaa käyttäen neljä erillistä kustannusvastaavuuslaskelmaa. Yksi laskelma kuvaa Valtoria kokonaisuutena, toinen Valtorin TORI-liiketoimintaa kokonaisuutena, kolmas TORI-liiketoiminnan kilpailulain 30 d § mukaista eriytettävää toimintaa ja neljäs Valtorin TUVE-liiketoiminnan kokonaisuutena. TUVE-liiketoiminnassa ei ole kilpailulain 30 d § mukaista eriytettävää toimintaa.

Laskelmat on laadittu Valtiokonttorin ohjeistuksen mukaisesti. Laskelmat on tehty samaa kaavaa ja laskentamallia noudattaen ja ne ovat keskenään vertailukelpoisia. Laskelmissa on verrattu vuosia 2018, 2019 ja 2020, jotka ovat keskenään vertailukelpoisia. Vuosien 2018 ja 2019 kustannusvastaavuuslaskelmat poikkeavat tilinpäätöksen 2019 laskelmista, sillä ne on laskettu uudelleen Valtiokonttorin päivitetyn ohjeistuksen mukaisesti. Aiemmista tilinpäätöslaskelmistä poiketen laskelmissa on nyt huomioitu lomapalkkavelan muutos, joka on sisällytetty laskelmiin Valtiokonttorin syksyllä 2020 antaman ohjeistuksen mukaisesti.

Lomapalkkavelan muutoksen huomioimisen vuoksi oheinen kustannusvastaavuuslaskelma poikkeaa Valtorin toimintamenomomentin mukaisesta tuloksesta, sillä lomapalkkavelan muutosta ei kirjata talousarviokirjanpidon tilille ja lomapalkkavelkaa on kolmena viime vuonna kertynyt Valtorissa varsin paljon työntekijämäärän kasvun

myötä. Valtorin hinnoittelussa lomapalkkavelan muutosta ei kuitenkaan huomioida, sillä hinnoittelulla pyritään toimintamenomomentin tasapainottamiseen nollatuloksen saavuttamiseksi. Valtori tiedostaa, että realisoituessaan kerralla maksuun lomapalkkavelka aiheuttaisi todennäköisesti alijäämätilanteen. Tällaisessa tilanteessa Valtori käyttäisi alijäämän kattamiseen toimintamenomomentin määrärahaa.

TORI-liiketoiminnassa on käytössä Valtiokonttorin luoma valtion yhteinen kustannuslaskennan malli, jonka avulla tukitoimintojen kustannukset ja muut välilliset kustannukset kohdistetaan laskutettaville palveluille. TUVE-liiketoiminnassa ei käytetä Valtiokonttorin kustannuslaskennan mallia, mutta vastaava tukitoimintojen ja välillisten kulujen kohdistus laskutettaville palveluille toteutetaan omassa raportointijärjestelmässä. Oheinen maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma on muodostettu kummankin liiketoiminnan osalta käytössä olevaa kustannuslaskennan mallia hyödyntäen siten, että erilliskustannuksina on esitetty laskutettavien palveluiden välittömät kustannukset ja yhteiskustannuksina välilliset kustannukset.

Laskelmista on eliminoitu TORI- ja TUVE-liiketoimintojen sisäiset tuotto- ja kustannuserät.

Valtiokonttorin yleisohjeesta poiketen kustannusvastaavuuslaskelmassa on huomioitu hankintahintana ko. vuoden kuluna käyttöomaisuuteen kirjatut hankinnat, jotka Valtori on laskuttanut asiakkailta kokonaisuudessaan kyseisen vuoden aikana. Nämä erät on eritelty laskelmassa omana rivinä *Toimintamenona huomioitu käyttöomaisuus*. Näihin hankintoihin liittyviä poistoja ei vastaavasti ole otettu mukaan laskelmaan. Aiempien vuosien laskelmissa Valtori esitti näistä eristä laskelmassa Valtiokonttorin ohjeen mukaisesti kuluna vain poistojen osuuden, mutta tuottona koko hankintahintaa vastaavan summan sinä vuonna, kun hankinta tehtiin ja laskutettiin asiakkaalta. Kyseinen esitystapa ei anna oikeaa kuvaa Valtorin toiminnan kustannusvastaavuudesta vuositasolla, joten siitä luovutaan. Laskelmassa esitetään nyt kustannuksena hankintahinta, koska se on tuottoa vastaava kustannus, toisin kuin hankinnasta syntynyt poisto.

TORI-liiketoiminnan kilpailulain 30 d § mukaista eriytettävää toimintaa kuvaava kustannusvastaavuuslaskelma on laskettu ainoastaan vuodelta 2020, sillä ko. toiminta on tullut olla erotettavissa kirjanpidossa vasta 1.1.2020 lähtien. Valtorin kirjanpidossa tätä toimintaa on seurattu kirjanpidossa erillisellä tuottotilillä sekä seurantakohteilla vuoden 2020 alusta, joten laskelmia vuosilta 2018 ja 2019 ei esitetä.

Laskennassa on käytetty nimelliskorkoa, joka oli 0,0 % vuonna 2020.

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1000 €)

Valtori

1.1.2020-31.12.2020

	2020 toteuma	2019 toteuma	2018 toteuma
--	--------------	--------------	--------------

TUOTOT			
Maksullisen toiminnan tuotot			
Maksullisen toiminnan myyntituotot	5 705	2 749	1 446
Maksullisen toiminnan muut tuotot	392 245	350 844	320 416
Tuotot yhteensä	397 950	353 594	321 862
KOKONAISKUSTANNUKSET			
Erilliskustannukset			
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	13 919	12 303	16 618
Henkilöstökustannukset	51 335	46 110	42 744
Vuokrat	30 715	25 785	18 809
Palvelujen ostot	175 384	153 909	144 127
Muut erilliskustannukset	61 138	57 137	48 390
Toimintamenona huomioitu käyttöomaisuus*	10 156	8 001	11 035
Erilliskustannukset yhteensä	342 647	303 246	281 723
Osuus yhteiskustannuksista			
Tukitoimintojen kustannukset	23 267	24 317	15 877
Poistot	1 336	1 362	1 215
Korot			
Muut yhteiskustannukset	29 481	29 892	25 802
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	54 084	55 571	42 894
Kokonaiskustannukset yhteensä	396 731	358 817	324 618
KUSTANNUSVASTAAVUUS	100,3 %	98,5 %	99,2 %
(tuotot - kustannukset)	1 219	-5 223	-2 756
Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	0	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄLKEEN	1 219	-5 223	-2 756
Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki			

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1000 €)

Valtori, TORI-liiketoiminta yhteensä

1.1.2020-31.12.2020

	2020 toteuma	2019 toteuma	2018 toteuma
TUOTOT			

Maksullisen toiminnan tuotot			
Maksullisen toiminnan myyntituotot	555		
Maksullisen toiminnan muut tuotot	307 023	280 683	261 005
Tuotot yhteensä	307 578	280 683	261 005
KOKONAISKUSTANNUKSET			
Erilliskustannukset			
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	10 207	8 887	12 186
Henkilöstökustannukset	26 987	25 795	22 371
Vuokrat	20 766	19 075	15 355
Palvelujen ostot	143 573	134 360	128 252
Muut erilliskustannukset	57 593	50 493	45 199
Toimintamenona huomioitu käyttöomaisuus*	2 475	1 478	4 211
Erilliskustannukset yhteensä	261 602	240 087	227 574
Osuus yhteiskustannuksista			
Tukitoimintojen kustannukset	18 588	19 241	11 685
Poistot	1 336	1 362	1 215
Korot			
Muut yhteiskustannukset	25 628	24 489	22 821
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	45 552	45 091	35 722
Kokonaiskustannukset yhteensä	307 154	285 178	263 296
KUSTANNUSVASTAAVUUS	100,1 %	98,4 %	99,1 %
(tuotot - kustannukset)	424	-4 495	-2 291
Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	0	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄLKEEN	424	-4 495	-2 291
Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki			

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1000 €)

Valtori, TORI-liiketoiminnan kilpailulain 30 d § mukainen eriytettävä toiminta

1.1.2020-31.12.2020

	2020 toteuma	2019 toteuma	2018 toteuma
TUOTOT			
Maksullisen toiminnan tuotot			

26.2.2021

Maksullisen toiminnan myyntituotot	555		
Maksullisen toiminnan muut tuotot			
Tuotot yhteensä	555	0	0
KOKONAISKUSTANNUKSET			
Erilliskustannukset			
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	0		
Henkilöstökustannukset	33		
Vuokrat	0		
Palvelujen ostot	242		
Muut erilliskustannukset	185		
Erilliskustannukset yhteensä	460	0	0
Osuus yhteiskustannuksista			
Tukitoimintojen kustannukset	26		
Poistot	1		
Korot	0		
Muut yhteiskustannukset	34		
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	61	0	0
Kokonaiskustannukset yhteensä	521	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS	106,5 %	-	-
(tuotot - kustannukset)	34	0	0
Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	0	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄLKEEN	34	0	0
Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki			

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1000 €)

Valtori, TUVE-liiketoiminta yhteensä

1.1.2020-31.12.2020

	2020 toteuma	2019 toteuma	2018 toteuma
TUOTOT			
Maksullisen toiminnan tuotot			
Maksullisen toiminnan myyntituotot	5 150	2 749	1 446
Maksullisen toiminnan muut tuotot	85 222	70 161	59 411

Tuotot yhteensä	90 372	72 910	60 857
KOKONAISKUSTANNUKSET			
Erilliskustannukset			
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	3 712	3 417	4 433
Henkilöstökustannukset	24 348	20 314	20 373
Vuokrat	9 949	6 710	3 454
Palvelujen ostot	31 811	19 550	15 875
Muut erilliskustannukset	3 545	6 644	3 191
Toimintamenona huomioitu käyttöomaisuus*	7 681	6 523	6 824
Erilliskustannukset yhteensä	81 045	63 159	54 149
Osuus yhteiskustannuksista			
Tukitoimintojen kustannukset	4 679	5 076	4 192
Poistot	0	0	0
Korot	0	0	0
Muut yhteiskustannukset	3 853	5 404	2 981
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	8 532	10 480	7 172
Kokonaiskustannukset yhteensä	89 577	73 639	61 322
KUSTANNUSVASTAAVUUS	100,9 %	99,0 %	99,2 %
(tuotot - kustannukset)	795	-728	-465
Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	0	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄLKEEN	795	-728	-465
Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki			

Valtori on laatinut maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelmat myös vaihtoehtoisella tavalla, Valtiokonttorin ohjetta tiukasti noudattaen. Tällä tavoin laskien muodostetut kustannusvastaavuuslaskelman tulokset on esitetty alla olevassa taulukossa.

	2020	2019	2018
Valtori yhteensä, 1000 €	2 945	-4 416	4 203
Valtori yhteensä, %	100,7 %	98,8 %	101,3 %
TORI-liiketoiminta, 1000 €	762	-4 949	169
TORI-liiketoiminta, %	100,2 %	98,3 %	100,1 %

TUVE-liiketoiminta, 1000 €	2 183	533	4 034
TUVE-liiketoiminta, %	102,5 %	100,7 %	107,1 %

1.4.4 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

Valtorilla ei ole ollut yhteisrahoitteista toimintaa tarkastelujakson aikana.

1.5 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Kuten muuallakin valtionhallinnossa, Valtorin henkilöstöjohtaminen kohtasi suuren haasteen, kun henkilöstö siirrettiin laajasti etätyöhön maaliskuussa 2020. Tästä huolimatta henkisten voimavarojen hallinnalle ja kehittämiselle asetetut tavoitteet saavutettiin tai ylitettiin useimmilla osa-alueilla. Perusta tälle on luotu jo aikaisempina vuosina uudistamalla Valtorin suorituksen johtamisen mallia esimiehen ja lähijohdettavan välisen jatkuvan keskustelun ja vuorovaikutuksen suuntaan.

Toinen selittävä tekijä on se, että etätyötä on tehty jo aikaisemmin varsin laajasti. Työtavat ovat entuudestaan tuttuja eikä niiden käyttöönotto aiheuttanut ongelmia.

Pidemmällä aikavälillä on kyettävä varmistumaan siitä, että myös etätyössä työskentelelyolosuhteet ovat ergonomiset ja yksin työskentelemiseen liittyvät riskit hallitaan. Tuki- ja liikuntaelinvaijoiden ja mielenterveysvaijoiden ennaltaehkäisy korostuu.

Valtorin henkilöstötyytyväisyys kehittyi positiiviseen suuntaan kaikilla osa-alueilla. Joulukuussa 2020 toteutetun mittauksen mukaan henkilöstötyytyväisyys oli 3,73. (2019: 3,55; 2017: 3,6).

Taulukko 11: Henkilöstötyytyväisyysmittauksen tulokset

Henkilöstötyytyväisyys (asteikko 1-5)	2016 toteuma	2017 toteuma	2018 toteuma	2019 toteuma	2020 toteuma
Johtaminen	3,05	3,48	3,48	3,39	3,44
Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet	3,55	3,93	3,95	3,92	4,01
Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	3,04	3,49	3,57	3,56	3,68
Oppimisen ja uudistumisen mahdollisuudet työssä	3,33	3,81	3,84	3,83	3,90
Työyhteisön toimintakulttuuri	3,67	3,95	3,98	3,99	4,05
Motivoituminen ja innostuminen työssä	3,33	3,76	3,82	3,75	3,81
Luottamus palvelussuhteen jatkuvuuteen	2,43	3,64	3,81	3,78	3,86
Ylimmän johdon toimiminen esimerkkinä	2,13	2,94	2,86	2,67	2,92
Työpaikan suositteluhaluus	2,46	3,49	3,63	3,53	3,71
Sitoutuminen työnantajan tavoitteisiin	3,66	4,15	4,15	4,13	4,20

Tulosopimuksessa 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 2020
<p>Valtorin haaste henkilöstövoimavarojen kehittämisessä ja hallinnassa liittyy keskeisesti henkilöstömäärän kasvun hallintaan sekä nopeasti uudistuvan teknologisen osaamisen ylläpitämiseen.</p> <p>Henkilöstömäärän kasvu pyritään saamaan haltuun kehittämällä automatisaatiota, lisäämällä robotiikalla ja tekoälyllä tuotettavien palveluiden osuutta sekä käyttämällä mahdollisuuksien mukaan vuokrattua henkilöstöä tasoittamaan kysyntähuippuja.</p>	<p>Henkilöstömäärän kasvun hillitsemisessä onnistuttiin hyvin. HTV-tavoite (1437) alitettiin selkeästi (1381). Automatisaatiolla ja tekoälyllä on osaltaan kyetty vähentämään henkilöstön tarvetta. Vuokratyövoiman käyttö tilapäisiin tarpeisiin on vähentänyt rekryointitarpeita.</p> <p>Osaamisen kehittämisen osalta Covid-19 -epidemia vähensi radikaalisti lähiopetuksena tapahtuvaa henkilöstökoulutusta. Uutta osaamista Valtoriin saatiin kuitenkin Valtori Akatemia -harjoitteluohjelmalla, johon osallistui opintojensa loppuvaiheessa olevia tai juuri valmistuneita nuoria. Myös omalla henkilöstöllä oli mahdollisuus suorittaa Akatemian moduuleita.</p> <p>Toteutettiin Asiantuntijasta arkkitehdiksi-koulutus, josta valmistui 12 uutta arkkitehtiä. Asiantuntijasta projektipäälliköksi -koulutus keskittyy projektinhallintaosaamisen kehittämiseen ja Valtorin projektinjohtamismallin opetteluun.</p> <p>Syvennettiin yhteistyötä HAUSin kanssa ja laajennettiin eOppivan käyttöä. Lisäksi henkilöstön liikkuvuutta Valtorin sisällä on lisätty, erityisesti TORI- ja TUVE-liiketoimintojen välillä.</p>
<p>Osana henkilöstövoimavarojen hallintaa sekä tuottavuuden ja taloudellisuuden kehittämistä arvioidaan myös jatkuvasti omana työnä ja alihankintana teetettävän työn suhdetta ja tehdään tähän liittyviä ratkaisuja.</p>	<p>Arviointia on tehty ja tehdään edelleen jatkuvasti. Ratkaisuja tehdään ohjauksen mukaisesti.</p>
<p>Asiakastarpeiden parempi ennakointi auttaa hallitsemaan resurssitarpeita. Vuoden 2020 aikana otetaan käyttöön myös resurssienhallintaa tukeva järjestelmä.</p>	<p>Asiakaskohtaisten kehittämissuunnitelmien päivittäminen aloitettiin.</p> <p>Toiminnanohjausjärjestelmään liitetty resurssienhallinnan lisämoduuli TOP Valtikka otettiin käyttöön.</p>
<p>Julkisen hallinnon digitalisaatio-tavoitteiden edistäminen lisää mm. Valtorin</p>	<p>Valtori jatkoi projektitoiminnan kehittämishanketta. Pilvi-osaamiskeskuksen rakentamista jatkettiin hyvässä yhteistyössä HAUSin kanssa.</p>

kapasiteettipalveluiden ja projektipalveluiden kysyntää voimakkaasti ja aiheuttaa tarvetta lisätä tarvittavaa osaamista.	
--	--

Valtorin henkilöstömäärän kasvuun liittyvä paine pysyy korkealla tasolla edelleen. Asiakasvirastot ottavat käyttöön uusia digitaalisia ratkaisuja kiihtyvällä vauhdilla eikä vanhoja ratkaisuja saada ajettua alas samaa tahtia.

Tulossopimuksessa Valtorille asetettiin seuraavat, Valtion yhteisiin HR-teemoihin liittyvät, tavoitteet:

Osaamisen kehittäminen	Tavoitteiden saavuttaminen 2020
Otetaan käyttöön uudistettu osaamisen kehittämisen malli sekä sitä tukeva Valtion yhteinen Osaava-järjestelmä. Laaditaan jokaiselle henkilökohtainen osaamisen kehittämisen ohjelma.	Osaamisen kehittämisen malli on siirretty tuotantoon ja sen kehittämistä jatketaan. Osaava-järjestelmä on otettu käyttöön TORI-liiketoiminta-alueella. TUVE-liiketoiminta-alueella käyttöönotto on viivästynyt tietoturvaan ja -suojaan liittyen, ja käyttöönotto tapahtuu vasta Q1-Q2/2021 vaihteessa.
Jatketaan sisäisiä koulutus- ja trainee-ohjelmia (muunto-/täydennyskoulutus) tulevaisuuden osaamisen varmistamiseksi. Näistä merkittävin on Valtori Akatemia, joka toteutetaan kolmannen kerran vuonna 2020.	Valtori Akatemia toteutettiin poikkeusjärjestelyin pandemiasta johtuen. Täydennyskoulutusohjelma Asiantuntijasta Arkkitehdiksi -ohjelma vietiin läpi ja siitä valmistui 12 uutta arkkitehtiä. Asiantuntijasta projektipäälliköksi -koulutus oli käynnissä.
Liikkuvuuden edistäminen	
Valtori tukee valtion henkilöstön liikkuvuutta nykyaikaisen tietotekniikan avulla. Palvelut kattavat järjestelmien mobiilikäytön, etätyöratkaisut, verkkokokoukset ja videoneuvottelut. Lisäksi jatketaan Senaatin kanssa yhteiskäyttöisten tilojen konseptointia. Tavoitteena on edistää toimintamallia, jossa valtion henkilöstö voisi työskennellä joustavasti eri toimitiloissa yli virastorajojen.	Valtorin liikkuvuutta edistävät ratkaisut joutuivat kovimpaan mahdolliseen testiin, kun käytännössä koko valtiononhallinto siirtyi maaliskuun 19. päivä etätöihin. Palvelukysynnän rajusta ja äkillisestä kasvusta huolimatta Valtori pystyi nopeasti kasvattamaan mm. etätyössä tarvittavien yhteyksien määrää. Yhteiskäyttöisten tilojen konseptointia on jatkettu.
Edistetään henkilöstön siirtymisiä Valtorin sisällä erityisesti	Palvelukehitystoimintojen yhdistäminen on edesauttanut ja lisännyt henkilöstön siirtymisiä liiketoiminta-alueiden välillä ja lisännyt ymmärrystä ja osaamista.

26.2.2021

Dnro 342/03 00 02/2021

TORI- ja TUVE-liiketoimintojen kesken	
Valtion työnantajakuvan kehittäminen	
Valtori tukee Valtion työnantajakuvan kehittämistä osallistumalla aktiivisesti Työ 2.0 -mallin kehittämiseen sekä tarjoamalla modernit ja nykyaikaiset työvälineet valtion henkilöstölle.	Valtorin edustajat ovat osallistuneet Työ 2.0 -mallin kehittämiseen.

Muina henkilöstötavoitteina Valtorin tavoitteeksi asetettiin sopia tehtävän vaativuuteen ja henkilökohtaiseen työssä suoriutumiseen perustuvasta palkkausjärjestelmästä. Palkkausjärjestelmää koskeva työehtosopimus astui voimaan 1.6.2020. Palkkausjärjestelmän palkkoja korottava kustannusvaikutus oli 4,2 %. Noin puolella Valtorin henkilöstöstä palkka nousi ja puolella palkka pysyi ennallaan.

Tulossopimuksen muut tavoitteet henkilöstövoimavarojen hallintaan ja kehittämiseen

Tavoite	2018 toteuma	2019 toteuma	2020 tavoite	2020 toteuma
Yhteiset mittarit:				
Henkilötyövuodet	1201	1357	1437	1381
Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi)	3,60	3,55	3,70	3,73
Sairauspoissaolot (työpäivää/htv)	7,0	7,6	6,8	6,6
Johtajuusindeksi	3,42	3,36	3,50	3,60
Muut mittarit:				
Lyhyet (1-3) pv sairauspoissaolot (pv/htv)	2,1		2,2	1,94
Varsinaisten määräaikaisten osuus	7,5	7,3	7,5	4,1
Koulutuspäiviä/ Htv	0,5	0,2	1,0	0,2
Innovointikyvykkyyksindeksi	3,73	3,70	3,80	3,77
Johdon toiminta esimerkkinä ja suunnanäyttäjänä (VMBaro 1.6)	2,86	2,67	3,1	2,92
Viestinnän avoimuus, oikea-aikaisuus ja vuorovaikutteisuus (VMBaro 7.2)	3,28	3,26	3,4	3,45
Työyhteisöindeksi	3,92	3,91	4,00	4,02
Kehityskeskustelut työn ja osaamisen kehittämisen tukena (VMBaro 4.4)	3,02	3,02	3,1	3,35
Johdon onnistuminen töiden organisoinnissa (VMBaro 1.5)	2,88	2,71	3,0	2,99
Sairauspoissaolojen väheneminen, työpäivää/ htv	-0,4	+0,3	-0,3	1,0

Kokonaisuutena arvioiden henkilöstövoimavarojen johtamiselle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin.

Vuoden 2021 henkilömäärän odotetaan säilyvän vuoden 2020 tasolla.

Henkilöstövoimavarat

**VALTIOVARAINMINISTERIÖN HALLINNONALA
HENKILÖSTÖVOIMAVARAT**

Toimiala: VALTORI	2018	2019	2020	%- osuus	vertailu edelliseen vuoteen (%)
1. HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA KULUT					
henkilötyövuodet (sisältää ulkopuolisella rahoituksella palkatut)	1200,8	1357	1381		1,8
henkilöstömäärä	1299	1402	1408		0,4

26.2.2021

naiset	370	391	390	28	-0,3
miehet	929	1011	1018	72	0,7
vakinaiset	1204	1299	1350	96	3,9
naiset	349	373	378	27	1,3
miehet	855	926	972	73	4,0
määräaikaiset	95	103	58	4,1	-43,7
naiset	21	18	12	21	-33,3
miehet	74	85	46	79	-45,9
kokoaikaiset	1260	1360	1369	97	0,7
naiset	354	374	373	27	-0,3
miehet	906	986	996	73	1,0
osa-aikaiset	39	42	39	26	-7,1
naiset	16	17	17	43	0,0
miehet	23	25	22	57	12,0
keski-ikä	45,1	45,2	45,9		1,5
naiset	47,6	47,9	48,5		1,3
miehet	44,1	44,2	44,9		1,6
tehdyn työajan osuus säännöllisestä vuosityöajasta %	84,1	84,1	84,4		0,4
kokonaistyövoimakustannukset €/vuosi	67 979 907	78 540 413	85 226 760		8,5
tehdyn työajan palkat ja niiden % osuus palkkasummasta	47 059 783 81,8	54 017 553 81,8	57 321 409 79,9		-2,2
välilliset työvoimakustannukset	20 921 820	24 518 097	27 896 652		10,9
ja niiden % osuus tehdyn työajan palkoista	44,5	45,4	48,7		6,9
2. TYÖHYVINVOINTI					
työtyytyväisyysindeksi	3,6	3,55	3,73		5,0
lähtövaihtuvuus % *	5,0	4,6	N/A		
tulovaihtuvuus % **	1,0	14,5	8,1		-43,8
työkyyttömyyseläkkeelle siirtyminen % henkilöstöstä	0,0	0,0	0,0		0,0
sairauspoissaolot työpäivää/htv	7,0	7,6	6,6		-13,9
työterveyshuolto €/htv	330,4	386,9	564		45,8
työkunnan ja työtyytyväisyyden edistäminen €/htv	332	70,9	138		97%
3. OSAAMINEN					
koulutustasoindeksi	4,8	4,9	5,1		4,1
naiset	5,1	5,2	5,4		3,0
miehet	4,7	4,7	4,9		4,5
koulutus ja kehittäminen €/htv	409,3	68,7	80,5		17,1
koulutuspanostus työpäivää/htv	1,8	4,5	0,2		
henkilöstön arvo €	950 493 581	1 083 900 523	1 122 000 324		3,2

Työterveyshuollon kustannusten osalta luvut eivät ole vertailukelpoisia, koska vuosien 2018 ja 2019 luvuissa on huomioitu ns. KELA-palautukset.

Tehdyn työajan osuus säännöllisestä työajasta on poikkeuksellisen korkea (84,7 %). 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 rahankäytönä ja/tai koulutuspäivien lisääntymisenä, koska pääosin on käytetty työssä oppimista ja tehtäväkiertoa. Tällöin tehty työaika kirjataan tuotteille ja asiakkaille, ei koulutukseksi.

1.6 Tilinpäätösanalyysi

1.6.1 Rahoituksen rakenne

Valtorin toiminta rahoitettiin pääasiassa asiakkailta perittävillä palvelu- ja projektisopimusmaksuilla, jotka olivat yhteensä 399,071 milj. euroa. Toiminnan kustannusvastavuus oli 100,8 %.

Laskutusvolyymiltaan viisi suurinta Valtorin asiakasta olivat Oikeusrekisterikeskus (11,82 %), Poliisihallitus (9,29 %), Valtioneuvoston kanslia (9,17 %), Verohallinto (8,22 %) ja Puolustusvoimien logistiikkalaitos (8,03 %).

Valtorin TORI-liiketoiminnan suurimmat asiakkaat laskutusvolyymin perusteella olivat Oikeusrekisterikeskus (15,31 %), Valtioneuvoston kanslia (11,38 %), Verohallinto (10,65 %) ja Liikenne- ja viestintävirasto (7,26 %). Valtorin TUVE-liiketoiminnan suurimmat laskutusasiakkaat olivat Poliisihallitus (38,91 %), Puolustusvoimien logistiikkalaitos (25,28 %), Rajavartiolaitos (9,21 %) sekä Maahanmuuttovirasto (3,81 %).

Valtorin toimintamenomomentilla 28.20.09 oli käytettävissä vuoden 2020 määrärahaa 5,0 milj. euroa ja edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa 3,0 milj. euroa eli yhteensä 8,0 milj. euroa.

Valtorin investointimenomomentilla 28.20.10 oli käytettävissä vuonna 2020 määrärahaa 15,0 milj. euroa ja edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa yhteensä 1,803 milj. euroa eli yhteensä 16,803 milj. euroa.

Julkisen hallinnon ICT:n ohjaus ja kehittäminen -momentilla 28.70.01 oli käytettävissä määrärahaa 0,571 milj. euroa.

Valtion talous-, henkilöstö- ja toimitilahallinnon tietojärjestelmät -momentilla 28.70.02 oli käytettävissä 0,004 milj. euroa.

Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki -momentilla 28.70.22 oli käytettävissä 0,329 milj. euroa.

Arviomäärärahaa käytettiin momentilta 28.01.29 Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäverot.

1.6.2 Talousarvion toteutuminen

Valtori on nettobudjetoitu virasto, jonka toiminnan kulut katettiin täysimääräisesti asiakkailta perittävillä tuloilla vuonna 2020. Valtorin toimintamenomomentille kirjatut menot olivat 384,728 milj. euroa. Asiakkailta perittäviä palvelumaksuja ja muita tuloja tuloutettiin toimintamenomomentille yhteensä 387,737 milj. euroa.

Valtorin toimintamenomomentin nettokäyttö (ml. siirtomääräraha) oli -3,009 milj. euroa ja määrärahaa siirtyi vuodelle 2021 yhteensä 3,0 milj. euroa. Vuodelta 2019 siirtynyt siirtomäärärahaa peruuntui 3,0 milj. euroa. Palvelujen ostojen osuus toimintamenoista oli 48,89 %, henkilöstökulujen 21,40 % ja investointien 2,65 %.

TORI-liiketoiminnassa palvelujen ostojen osuus toimintamenoista oli 51,98 %, henkilöstökulujen 18,49 % ja investointien osuus yhteensä 0,85 %. TUVE-liiketoiminnassa palvelujen ostojen osuus toimintamenoista oli 38,66 %, henkilöstökulujen 30,99 % ja investointien 8,59 %.

Valtorin investointimenomomentin käyttö oli yhteensä 12,284 milj. euroa ml. vuoden 2019 siirtomääräraha. Määrärahaa siirtyi vuodelle 2021 yhteensä 4,519 milj. euroa. Investointimenomomentilta ei peruuntunut määrärahaa.

Julkisen hallinnon ICT:n ohjaus ja kehittäminen -momentin käyttö oli 0,490 milj. euroa. Määrärahaa siirtyi 0,081 milj. euroa vuodelle 2021.

Valtion talous-, henkilöstö- ja toimitilahallinnon tietojärjestelmät -momentin käyttö oli 4 237,50 euroa. Momentilta palautui määrärahaa Valtiovarainministeriölle 0,224 milj. euroa.

Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki -momentin käyttö oli 728 euroa. Määrärahaa siirtyi 0,328 milj. euroa vuodelle 2021.

Valtorin eräät tulot momentilta 12.28.20 tuloutettiin 11,335 milj. euroa tuloutettavia poistoja. Summa vastaa investointimenomomentilta tehtyjen käyttöomaisuushankintojen poistoja vuonna 2020.

Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenomomenttia käytettiin yhteensä 73,897 milj. euroa.

1.6.3 Tuotto- ja kululaskelma

Toiminnan kulut olivat 37,7 milj. euroa edellisvuotta suuremmat. Nousua selittää läpilaskutettavien TUVE-välitystuotteiden kasvu (Stuven runkoverkkopalvelu, laiteleasing-sopimukset), tuotteistettujen palveluiden volyymikasvu (erityisesti kapasiteetti- ja viestintätekniiset palvelut) sekä uudet TUVE-asiakkuudet (Tulli, Phrakl).

Kulut aineista ja tarvikkeista kasvoivat 1,506 milj. euroa vuonna 2020 vuoteen 2019 verrattuna. Kasvua selittää erityisesti Oikeusministeriön hallinnonalan AV-tekniikan uudistushanke, minkä yhteydessä hankittiin merkittävästi uutta AV-laitteistoa.

Henkilöstökulut olivat 2,642 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä tilikautena. Henkilöstökulut kasvoivat palkkausjärjestelmän käyttöönoton, vuosien 2017–2019 lomarahaleikkauksen poistumisen, palkkojen yleiskorotuksen sekä HTV-määrän kasvun johdosta. Palkkausjärjestelmän käyttöönotto nosti Valtorin keskimääräistä palkkatasoa noin 4,2 %:a ja yleiskorotus 1,1 %:a.

Vuokratkulut olivat 4,738 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä vuonna. Muutos johtuu pääasiassa Valtorille asiakasvirastoilta siirtyneiden laiteleasing-sopimusten kasvusta TUVE-liiketoiminnassa.

Palveluiden ostot olivat 21,415 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2019. Kasvu johtuu Puhepalvelusopimusten siirrosta asiakasvirastoilta Valtorille, Stuven runkoverkkopalvelun siirrosta TUVE-liiketoiminnan kautta läpilaskutettavaksi sekä volyymikasvusta.

Muut kulut olivat 3,659 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä vuonna. Muita kuluja kasvatti erityisesti uusien asiakaskohtaisten lisenssien hankinta sekä tuotteistettujen palvelujen ja Valtorin toiminnanohjausjärjestelmän volyymikasvun vaatimat uudet lisenssit. Matkakulut laskivat merkittävästi koronapandemian myötä.

Valmistus omaan käyttöön oli 0,579 milj. euroa pienempi kuin edellisellä tarkastelujaksolla. Muutos johtuu Valtorin oman henkilöstön palkkakustannusten aktivointien vähenemisestä.

Rahoituskulut vähenivät 18 398 euroa edelliseen tilikauteen verrattuna. Muutos johtuu viivästyskorkojen määrän alenemisesta.

Toiminnan tuotot olivat 44,404 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2019. Kasvu perustuu Stuven runkoverkkolaskutuksen ja laiteleasing-sopimusten siirtoon Valtorille, uusiin asiakkuuksiin, uusien palveluiden käyttöönottoihin sekä palveluiden käytön laajenemiseen.

Perityt arvonlisäverot olivat 0,321 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2019. Kasvu johtuu arvonlisäverollisen laskutuksen kasvusta.

Suoritettuja arvonlisäveroja oli 9,400 milj. euroa enemmän kuin vuonna 2019. Muutos johtuu pääasiassa palvelujen oston kasvusta.

1.6.4 Tase

Taseen loppusumma on 8,686 milj. euroa pienempi edelliseen vuoteen verrattuna.

Muutoksesta 11,567 milj. euroa johtuu lyhytaikaisten saamisten vähentymisestä. Lyhytaikaisissa saamisissa on vuodelle 2020 kirjattuja myyntilaskuja.

Käyttöomaisuus ja muut pitkäaikaiset sijoitukset kasvoivat 2,879 milj. euroa. Aineelliset hyödykkeet kasvoivat 3,162 milj. euroa ja aineettomat hyödykkeet vähenivät -0,283 milj. euroa. Aineellisia hyödykkeitä kasvattivat käyttöomaisuuteen kirjatut laitehankinnat asiakaskohtaisiin sekä tuotteistettuihin palveluihin, joista merkittävimmät kapasiteetti- ja tietoliikennepalveluihin. Aineettomat hyödykkeet laskivat aktivoitavien asiakasprojektien ja sisäisten kehityshankkeiden vähenemisen takia.

1.7 Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

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

Valtorin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa on arvioitu käyttäen soveltuvin osin COSO ERM -viitekehystä. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuman on valmistellut Valtorin sisäinen tarkastaja.

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

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

Valtorin kuluneen toimintavuoden ja edeltäneiden toimintavuosien sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuman valmistelun aikana on tuotu esille seuraavat puutteet/kehityskohteet:

- asiakirjahallinnon kehittäminen
- toimittajahallinnon, hankintojen ja hankintasopimusten seurantamenettelyiden määrittäminen ja kehittäminen
- prosessien ja prosesseihin liittyvien valvontatoimenpiteiden määrittäminen ja kuvaaminen
- riskienhallinnan kehittäminen mm. riskien tunnistamisen ja dokumentoinnin kehittäminen.

Kyseiset puutteet ja kehityskohteet ovat kohdistuneet pääasiassa TORI-liiketoiminta-alueella. TUVE-liiketoiminta-alueella on mm. ollut käytössä riskienhallintajärjestelmä, asiakirjahallintajärjestelmä ja muita valvonnassa hyödynnettäviä järjestelmiä. Toisaalta myös TUVE-liiketoiminta-alueella on kehitettävää ko. toimintojen ja asioiden osalta. Edellisen vuoden sisäisen valvonnan lausunnossa esitetyt, vuodelle 2020 suunnitellut kehittämistoimenpiteet eivät kaikki ole toteutuneet halutulla tavalla. Osa suunnitelluista toimenpiteistä on myös vielä kesken.

Seuraavassa esitetään kehittämiskohteiden ja havaittujen puutteiden osalta niiden tilanne vuoden 2020 lopulla sekä ne toimenpiteet, jotka on suunniteltu toteutettavaksi vuoden 2021 aikana tai Valtorin Muutosohjelman puitteissa:

- TORI-liiketoiminta-alueen asiakirjahallinnon osalta voidaan todeta, että vuoden 2020 aikana on otettu käyttöön VirastoVahva-asianhallintajärjestelmä. Järjestelmän jalkautus on vielä osittain kesken. TORI-liiketoiminta-alueen tiedonohjaussuunnitelma on vielä osittain keskeneräinen. Suunnitelma kattaa noin 90 % prosesseista, jotka tuottavat asiakirjoja. Valtorin sisäisten dokumenttien ja tietojen hallintaa ohjataan eri ohjeiden avulla. Perusohjeistus on saatu laadittua. Ohjeiden täydentäminen ja tarkentaminen sekä jalkautus ovat tällä hetkellä käynnissä.
- Toimittajahallinnon, hankintojen ja sopimushallinnon kokonaisuuden kehittäminen on osa Valtorin Muutosohjelmaa. Muutosohjelmassa kehittämistoimenpiteet ja niiden jalkautus on suunniteltu toteutettavan vuosien 2021 ja 2022 aikana. Valtorin johtoryhmässä on joulukuussa 2020 päätetty seurata kehittämistoimenpiteiden edistymistä keväällä 2021.
- Valtorissa prosessikehityksen viitekehityksen mm. hallintamallin ja prosessikarttojen ylläpito on keskitetty Projektitoimisto ja projektit -yksikköön. Valtorin yksiköt kuvaavat prosessit toimintakäsikirjaan (IMS-järjestelmä). Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen vaihtelevat prosesseittain. Osa prosesseista on kuvattu ja käyttöön otettu. Näiden prosessien kehittäminen on systemaattista. Joidenkin prosessien kuvaaminen ja jalkauttaminen on vielä kesken. Täyttä varmuutta siitä, onko kaikkia keskeisiä prosesseja vielä määritelty, ei tällä hetkellä ole. Koska kokonaisuus on vielä keskeneräinen, valmiiden mutta toisistaan irrallaan olevien prosessien liittäminen ehjiksi, palveluja tuottaviksi toimintoketjuiksi on ollut haasteellista. Avainprosessien

suorituskyvyn varmistaminen on osa Valtorin Muutosohjelmaa. Tältä osin tavoitteet on tarkoitus määrittää vuoden 2021 ensimmäisellä vuosineljänneksellä.

- Valtorissa riskienhallinnan ja kokonaisturvallisuuden koordinointi ja kehittäminen on riskienhallinnan johtoryhmän tehtävänä. TORI-liiketoiminta-alueella on käytössä Varma-riskienhallinnan työkalu. Varma-työkaluun ollaan suunnittelemassa oman instanssin käyttöönottoa TUVE-liiketoiminta-alueelle. Riskienhallinnan kehittämiskohteeksi on nähty tarve nivoa riskienhallinta kiinteämmin osaksi toiminnan ja talouden suunnittelua ja seurantaa. Toisena kehittämiskohteena on tuotu esille prosesseihin liittyvien riskien määrittäminen ja dokumentointi.

1.8 Arviointien tulokset

Valtorissa on käytössä määrämuotoinen toimintamalli tietoturvallisuuden todentamiselle. Mallia voidaan soveltaa Valtorin molemmilla liiketoiminta-alueilla.

TORI-liiketoiminta-alueella todentamisia tehdään tuotteistetuille palveluille. Vuoden 2020 aikana todentamisia tehtiin yhteensä 10 kappaletta. Valtorin sisäisesti tekemiä katselmointeja tehtiin kuusi kappaletta, ulkopuolisten asiantuntijoiden tekemiä katselmointeja ja arviointilaitosten arviointilain mukaisia arviointeja tehtiin molempia kaksi kappaletta. Todentamisissa löydettiin muutamia poikkeamia, jotka korjattiin palveluiden kehityksen mukaisesti.

TUVE-liiketoiminta-alueella on vuoden 2020 aikana toteutettu tietoturvallisuuden todentamisia valtiovarainministeriön TUVE-palveluiden käyttöönottopäätöksiä varten. Todentamisia on tehty yhteensä kymmenen palvelun osalta. Todentamisista sekä ulkopuolinen toimija, että TUVE-liiketoiminta-alue tekivät molemmat viisi arviointia. Neljä palvelua on hyväksytty valtiovarainministeriön toimesta TUVE-palveluiksi. Viisi palvelua on hyväksytty käyttöön määräjäksi. Todentamisissa havaittujen mahdollisten poikkeamien osalta on suoritettu tarpeellisia riskejä pienentäviä toimia ja/tai toteutettu riittäviä kompensoivia turvamekanismeja.

Kokonaisturvallisuuden hallintajärjestelmän sertifiointin seuranta-arviointi suoritettiin tammikuussa 2020 Inspecta Sertifiointi Oy:n toimesta. Sertifiointi kattaa TUVE-liiketoiminta-alueen tuottamat viestintätekniiset- ja päätelaitepalvelut tietoturvallisuuden hallinnan kannalta oleellisine tukitoimintoineen. Seuranta-arviointi on osa Valtorin, ISO27001-standardin mukaisen kokonaisuusturvallisuuden hallintajärjestelmän sertifiointin edellyttämää vuosiarviointia. Vuosiarviointit sisältävät myös sisäisiä arviointeja sekä johdon katselmuksen. Arviointien avulla varmistetaan se, että hallintajärjestelmä kattaa vaadittavat asiat ja on vaikuttava. Seuranta-arvioinnissa 2020 havaittiin yksi lievä poikkeama, jonka korjaavat toimenpiteet hyväksyttiin huhtikuussa 2020 tehdyssä arvioinnissa. Vuoden 2021 tammikuussa suoritettussa seuranta-arvioinnissa ei havaittu poikkeamia.

Valtorissa on toimintavuoden aikana toteutettu fyysisen turvallisuuden katselmoiteja kahdessa toimipisteessä. Kevään jälkeen katselmuksia on jouduttu lykkäämään koronapandemian takia. Katselmoiteihin liittyen on käynnistetty tilaturvallisuuden seuranta- ja hallintajärjestelmän kehittämistyö. Toimivaltaiseksi elimeksi kehittämistyön osalta on perustettu toimitila- ja tilaturvallisuusryhmä. Neuvottelut ulkoistettujen auditointien osalta on aloitettu Senaatti-kiinteistöjen kanssa. Ensimmäinen uuden mallin mukainen katselmointi on tarkoitus tehdä keväällä 2021, koronatilanteen niin salliessa. Uuden mallin mukaisissa katselmoinneissa hyödynnetään Katakri 2020 -kriteeristöä. Kriteeristö otetaan myös osaksi Valtorin omaa tilaturvallisuutta ohjaavaa vähimmäisvaatimuskirjaa.

KPMG Oy selvitti vuoden 2018 aikana Valtorin toiminnassa tapahtuneiden häiriöiden syytä. Merkittäväksi syyksi todettiin keskeisten palveluprosessien kypsyttömyys. Uusi arviointi tehtiin vuoden 2020 aikana. Arvioinnin tarkoituksena oli muutoksenhallinnan ja kapasiteettihallinnan prosessien osalta mm. arvioida vuoden 2018 selvityksessä tehtyjen suositusten tilanne sekä arvioida prosessien kypsyystaso. Pääosin suositukset olivat toteutuneet joko kokonaan tai osittain. Kahden suosituksen osalta suositetut toimenpiteet eivät olleet edenneet. Muutoshallinnan prosessin osalta kypsyystaso oli noussut huomattavasti. Myös kapasiteettihallinnan prosessin kypsyystaso oli noussut. Kypsyystasoa oli verrattu samankokoisiin, samalla toimialalla ja maantieteellisesti alueella/laajuudella toimiviin organisaatioihin. Valtorin muutoshallinnan prosessin kypsyystason oli todettu olevan huomattavasti korkeampi kuin keskimääräisen verrokkiorganisaation. Kapasiteettihallinnan prosessin osalta Valtorin prosessin kypsyystaso oli hiukan ylempi kuin keskimääräisen verrokki organisaation. Poikkeuksena samalla toimialalla olevat organisaatiot, joiden osalta kypsyystaso oli hiukan keskimääräistä verrokki organisaatiota alhaisempi.

1.9 Yhteenveto havaituista väärinkäytöksistä

Vuoden 2020 aikana ei ole tullut esille väärinkäytösepäilyjä.

2 Talousarvion toteutumalaskelma

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2020	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteuma %
11. Verot ja veronluonteiset tulot	1 093 045,55	1 413 728,92	1 413 728,92	0,00	100,00
11.04.01. Arvonlisävero	1 093 045,55	1 413 728,92	1 413 728,92	0,00	100,00
12. Sekalaiset tulot	10 428 562,18	14 440 073,95	14 334 862,31	-105 211,64	99,27
12.28.20. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen eräät tulot	9 658 256,81	11 440 000,00	11 334 788,36	-105 211,64	99,08

26.2.2021

12.28.99.	Valtiovarainministeriön hallinnonalan muut tulot		73,95	73,95	0,00	100,00
12.39.04.	Siirrettyjen määrärahojen peruutukset	770 305,37	3 000 000,00	3 000 000,00	0,00	100,00
Tuloarvotilit yhteensä		11 521 607,73	15 853 802,87	15 748 591,23	-105 211,64	99,34

26.2.2021

Päälukun, momentin ja tilijaoittelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2020 määrärahojen		Tilinpäätös 2020	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö 2020	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat	Käytettävissä vuonna 2020	Käyttö vuonna 2020 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala	78 724 529,80	94 796 884,64	81 859 674,65	9 928 501,25	91 788 175,90	3 008 708,74	4 807 402,28	25 707 402,28	9 770 192,29	9 928 501,25
28.01.29. Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonsäveroimenot (A)	64 496 529,80	73 896 884,64	73 896 884,64		73 896 884,64	0,00				
28.20.09. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot (S2)	3 000 000,00	5 000 000,00	-3 008 708,74	5 000 000,00	1 991 291,26	3 008 708,74	3 000 000,00	8 000 000,00	-3 008 708,74	5 000 000,00
28.20.10. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen investointimenot (S2)	11 000 000,00	15 000 000,00	10 480 898,38	4 519 101,62	15 000 000,00	0,00	1 803 164,78	16 803 164,78	12 284 063,16	4 519 101,62
28.70.01. Julkisen hallinnon ICT:n ohjaus ja kehittäminen (S3)		571 000,00	489 872,37	81 127,63	571 000,00	0,00		571 000,00	489 872,37	81 127,63
28.70.02. Valtion talous-, henkilöstö- ja toimitiliahallinnon tietojärjestelmät (S3)	228 000,00						4 237,50	4 237,50	4 237,50	0,00
28.70.22. Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki (S3)		329 000,00	728,00	328 272,00	329 000,00	0,00		329 000,00	728,00	328 272,00
Määrärahatilit yhteensä	78 724 529,80	94 796 884,64	81 859 674,65	9 928 501,25	91 788 175,90	3 008 708,74	4 807 402,28	25 707 402,28	9 770 192,29	9 928 501,25

3 Tuotto- ja kululaskelma

	1.1.2020-31.12.2020		1.1.2019-31.12.2019	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	5 705 051,87		2 749 150,82	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	90 300,00		100 800,00	
Muut toiminnan tuotot	<u>393 276 037,06</u>	399 071 388,93	<u>351 816 999,04</u>	354 666 949,86
	-		-	
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	14 530 574,05		13 024 464,80	
Henkilöstökulut	84 776 323,21		82 134 038,43	
Vuokrat	35 188 628,02		30 450 677,68	
Palvelujen ostot	188 486 675,14		167 071 473,83	
Muut kulut	54 398 624,29		50 739 815,79	
Valmistus omaan käyttöön (-)	-552 218,34		-1 131 586,90	
Poistot	<u>19 564 441,36</u>	<u>-396 393 047,73</u>	<u>16 453 147,44</u>	<u>-358 742 031,07</u>
JÄÄMÄ I		2 678 341,20		-4 075 081,21
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	0,00		511,83	
Rahoituskulut	<u>-24 649,20</u>	-24 649,20	<u>-43 046,92</u>	-42 535,09
SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT				
Satunnaiset tuotot	<u>769,85</u>	<u>769,85</u>	<u>9 272,64</u>	<u>9 272,64</u>
JÄÄMÄ II		<u>2 654 461,85</u>		<u>-4 108 343,66</u>
JÄÄMÄ III		2 654 461,85		-4 108 343,66
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Perityt arvonlisäverot	1 413 728,92		1 093 045,55	
Suoritettavat arvonlisäverot	<u>-73 896 884,64</u>	<u>-72 483 155,72</u>	<u>-64 496 529,80</u>	<u>-63 403 484,25</u>
	-	-	-	-
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-69 828 693,87</u>		<u>-67 511 827,91</u>

4 Tase

	31.12.2020		31.12.2019	
VASTAAVAA				
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Aineettomat oikeudet	4 799 338,23		5 344 110,19	
Muut pitkävaikutteiset menot	6 970 514,73		5 950 531,09	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>8 092 944,05</u>	19 862 797,01	<u>8 850 909,01</u>	20 145 550,29
	-		-	
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Koneet ja laitteet	23 019 716,01		21 254 565,63	
Kalusteet	23 355,18		54 450,17	
Muut aineelliset hyödykkeet	2 224,00		2 224,00	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>2 552 042,94</u>	<u>25 597 338,13</u>	<u>1 123 870,99</u>	<u>22 435 110,79</u>
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ		45 460 135,14		42 580 661,08
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	82 004 397,65		95 192 602,72	
Siirtosaamiset	19 237 704,64		17 539 874,64	
Muut lyhytaikaiset saamiset	47 260,74		122 845,78	
Ennakkomaksut	<u>0,00</u>	101 289 363,03	<u>800,00</u>	112 856 123,14
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT				
Kirjanpitoyksikön menotilit	<u>-226,54</u>	<u>-226,54</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
	-	-	-	-
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ		<u>101 289 136,49</u>		<u>112 856 123,14</u>
VASTAAVAA YHTEENSÄ		<u>146 749 271,63</u>		<u>155 436 784,22</u>

	31.12.2020		31.12.2019	
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	3 937 661,02		3 937 661,02	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	92 748 689,93		67 181 493,70	
Pääoman siirrot	54 846 381,49		93 079 024,14	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-69 828 693,87</u>	81 704 038,57	<u>-67 511 827,91</u>	96 686 350,95
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN VIERAS PÄÄOMA				
Ostovelat	42 725 194,59		37 398 260,46	
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	1 794 124,69		1 529 679,81	
Edelleen tilittävät erät	1 724 323,81		1 664 967,44	
Siirtovelat	<u>18 801 589,97</u>	<u>65 045 233,06</u>	<u>18 157 525,56</u>	<u>58 750 433,27</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ		<u>65 045 233,06</u>		<u>58 750 433,27</u>
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		<u>146 749 271,63</u>		<u>155 436 784,22</u>

5 Liitetiedot

Liite 1 Selvitys tilinpäätöksen laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta

Liite 2 Nettoutetut tulot ja menot

Liite 3 Arviomäärärahojen ylitykset

Liite 4 Peruutetut siirretyt määrärahat

Liite 5 Henkilöstökulujen erittely

Liite 6 Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

Liite 7 Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot

Liite 8 Rahoitustuotot ja -kulut

Liite 9 Talousarviotaloudesta annetut lainat

Liite 10 Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset

Liite 11 Taseen rahoituserät ja velat

Liite 12 Valtion takaukset ja -takuut sekä muut monivuotiset vastuut

Liite 13 Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Liite 14 Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Liite 15 Velan muutokset

Liite 16 Velan maturiteettijakauma ja duraatio

Liite 17 Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut täydentävät tiedot

Liite 1 Selvitys tilinpäätöksen laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta

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

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

Päättynyt tilikausi on pääosin vertailukelpoinen edelliseen vuoteen. Huomioitavaa kuitenkin on, että TUVE-liiketoiminnassa Stuvan runkoverkkopalvelun siirto Valtorin kautta läpilaskutettavaksi, TUVE-palveluiden uudet asiakkaat ja volyymikasvu, laite-leasingsopimusten siirto sekä uudet tuotteet Puhe ja Mobiili kasvattivat kuluja arviolta 15,6 milj. euroa vuonna 2020 vuoteen 2019 verrattuna. Lisäksi Valtorin henkilöstökuluja nosti vuosina 2017-2019 voimassa olleen viraston lomarahaleikkauksen päättyminen, minkä johdosta henkilöstökulut olivat vuonna 2020 arviolta 1,4 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2019.

Liite 2 Nettoutetut tulot ja menot

Momentin numero ja nimi	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2020 määrärahojen		Tilinpäätös 2020	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot				
			käyttö vuonna 2020	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat	Käytettävissä vuonna 2020	Käyttö vuonna 2020 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle	
28.20.09.	Bruttomenot	348 018 477,52	343 352 000	384 728 587,73	389 728 587,73					384 728 587,73	
Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot (Siirtomääräraha 2 v)	Bruttotulot	345 018 477,52	338 352 000	387 737 296,47	387 737 296,47					387 737 296,47	
	Nettomenot	3 000 000,00	5 000 000	-3 008 708,74	5 000 000,00	1 991 291,26	3 008 708,74	3 000 000,00	8 000 000,00	-3 008 708,74	5 000 000,00

Liite 3 Arviomäärärahojen ylitykset

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

Liite 4 Peruutetut siirretyt määrärahat

Pääloukan ja tilijaottelun numero ja nimi	Peruutettu	
	Tilijaottelu	Yhteensä
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala		3 000 000,00
Vuosi 2019		3 000 000,00
28.20.09. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot	3 000 000,00	
Pääloukat yhteensä		3 000 000,00
Vuosi 2019		3 000 000,00

Liite 5 Henkilöstökulujen erittely

	2020	2019
Henkilöstökulut	71 924 348,40	69 137 392,25
Palkat ja palkkiot	70 351 029,66	67 115 975,42
Tulosperusteiset erät		
Lomapalkkavelan muutos	1 573 318,74	2 021 416,83
Henkilösivukulut	12 851 974,81	12 996 646,18
Eläkekulut	11 609 788,44	11 830 148,79
Muut henkilösivukulut	1 242 186,37	1 166 497,39
Yhteensä	84 776 323,21	82 134 038,43
Johdon palkat ja palkkiot, josta	1 920 855,31	1 720 799,91
- tulosperusteiset erät		
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	29 580,00	27 260,00
Johto	4 180,00	3 760,00
Muu henkilöstö	25 400,00	23 500,00

Liite 6 Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

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

Suunnitelmanmukaiset poistoajat ovat:

Omaisuusryhmä	Poistomenetelmä	Poisto aika vuotta	Vuotuinen poisto %	Jäännösarvo %
Aineettomat hyödykkeet				
112 Aineettomat oikeudet	tasapoisto	3-5 vuotta	20-33,3	0
114 Muut pitkävaikutteiset menot	tasapoisto	3-5 vuotta	20-33,3	0

119 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	ei poistoa			
Aineelliset hyödykkeet				
125 - 126 Koneet ja laitteet	tasapoisto	3-5 vuotta	20-33,3	0
127 Kalusteet	tasapoisto	5 vuotta	20	0
128 Taide-esineet	ei poistoa			
129 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	ei poistoa			

Liite 7 Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot

	Aineettomat hyödykkeet			Yhteensä
	112 Aineettomat oikeudet	114 Muut pitkävaikutteiset menot	119 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	
Hankintameno 1.1.2020	7 415 336,75	13 425 789,13	8 850 909,01	29 692 034,89
Lisäykset	1 573 840,27	7 644 728,22	6 588 055,26	15 806 623,75
Vähennykset	-308 768,80	-1 212 779,68	-7 346 020,22	-8 867 568,70
Hankintameno 31.12.2020	8 680 408,22	19 857 737,67	8 092 944,05	36 631 089,94
Kertyneet poistot 1.1.2020	-2 071 226,56	-7 475 258,04	0,00	-9 546 484,60
Vähennysten kertyneet poistot	308 768,80	1 212 779,68	0,00	1 521 548,48
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	-2 005 850,32	-5 657 286,02	0,00	-7 663 136,34
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	-112 761,91	-967 458,56	0,00	-1 080 220,47
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2020	-3 881 069,99	-12 887 222,94	0,00	-16 768 292,93
Arvonkorotukset	0,00	0,00	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2020	4 799 338,23	6 970 514,73	8 092 944,05	19 862 797,01

	Aineelliset hyödykkeet				Yhteensä
	125-126 Koneet ja laitteet	127 Kalusteet	128 Muut aineelliset hyödykkeet	129 Muut ennakkomaksut	
Hankintameno 1.1.2020	35 836 238,81	163 108,54	2 224,00	1 123 870,99	37 125 442,34
Lisäykset	12 555 139,94	0,00	0,00	3 451 102,18	16 006 242,12
Vähennykset	-166 339,85	0,00	0,00	-2 022 930,23	-2 189 270,08
Hankintameno 31.12.2020	48 225 038,90	163 108,54	2 224,00	2 552 042,94	50 942 414,38
Kertyneet poistot 1.1.2020	-14 581 673,18	-108 658,37	0,00	0,00	-14 690 331,55

Vähennysten kertyneet poistot	166 339,85	0,00	0,00	0,00	166 339,85
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	-10 789 989,56	-31 094,99	0,00	0,00	-10 821 084,55
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2020	-25 205 322,89	-139 753,36	0,00	0,00	-25 345 076,25
Arvonkorotukset	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2020	23 019 716,01	23 355,18	2 224,00	2 552 042,94	25 597 338,13

Liite 8 Rahoitustuotot ja -kulut

Rahoitustuotot	2020	2019	Muutos 2020-2019
Korot euromääräisistä saamisista	0,00	511,83	-511,83
Korot valuuttamääräisistä saamisista	0,00	0,00	0,00
Osingot	0,00	0,00	0,00
Muut rahoitustuotot	0,00	0,00	0,00
Rahoitustuotot yhteensä	0,00	511,83	-511,83
Rahoituskulut	2020	2019	Muutos 2020-2019
Korot euromääräisistä veloista	24 649,20	43 046,92	-18 397,72
Muut rahoituskulut	0,00	0,00	0,00
Rahoituskulut yhteensä	24 649,20	43 046,92	-18 397,72
Netto	-24 649,20	-42 535,09	17 885,89

Liite 9 Talousarvionaloudesta annetut lainat

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

Liite 10 Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset

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

Liite 11 Taseen rahoituserät ja velat

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

Liite 12 Valtion takaukset ja -takuut sekä muut monivuotiset vastuut

Valtorilla ei ole ilmoitettavaa kohtiin Myönnettyt takaukset ja takuut, Myönnettyt takaukset ja takuut valuutoittain.

Muut monivuotiset vastuut

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

€	Talousarviomenot 2020	Määrärahatarve 2021	Määrärahatarve 2022	Määrärahatarve 2023	Määrärahatarve myöhemmin	Määrärahatarve yhteensä
Valtori TORI-yksikkö yhteensä	224 704 018,84	158 597 615,82	61 108 453,64	11 028 508,75	10 976 842,08	241 711 420,29
Valtori TUVE-yksikkö yhteensä	12 066 232,89	10 898 136,46	7 103 352,25	4 346 845,22	9 919 708,40	32 268 042,33
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	236 770 251,73	169 495 752,28	68 211 805,89	15 375 353,97	20 896 550,48	273 979 462,62
Muut sopimukset ja sitoumukset						
Muut monivuotiset vastuut yhteensä	236 770 251,73	169 495 752,28	68 211 805,89	15 375 353,97	20 896 550,48	273 979 462,62

Liite 13 Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

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

Liite 14 Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

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

Liite 15 Velan muutokset

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

Liite 16 Velan maturiteettijakauma ja duraatio

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

Liite 17 Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut täydentävät tiedot

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole täydennettävää vuoden 2020 tilinpäätöksen tietoihin.

6 Allekirjoitus

Tilinpäätös on hyväksytty Helsingissä 26.2.2021.

Pasi Lehmus
toimitusjohtaja

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

Helsingissä . 2021

Mika Halme
Johtava tilintarkastaja, JHT