

KÄSKKIRI

Tallinn

05.05.2025 nr 1-1/61

Asutuseülesete protsesside korraldamine

Siseministri 17. veebruari 2020. aasta määruse nr 8 “Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse põhimäärus” § 10 lg 1 punkti 10 ja lg 2 alusel:

1. Määrata asutuseülesete protsesside eesmärgid ja omanikud (lisatud).
2. Kohustada protsessi omanikke hoidma ajakohasena protsesse ja nende juurde kuuluvaid juhiseid.
3. Tunnistada kehtetuks peadirektori 17. detsembri 2020 käskkirja nr 1-1/118 „Asutuseülesete protsesside korraldamine“.

(allkirjastatud digitaalselt)

Mart Nielsen
peadirektor

KINNITATUD

SMIT 05.05.2025

peadirektori käskkirjaga nr 1-1/61
LISA 1

Asutuseüleste protsesside eesmärk on tagada kvaliteetne IKT teenuse pakkumine.
Kõikide tabelis loetletud põhiprotsesside dokumentatsioon on toodud SMITi wikis ruumis Põhiprotsess
(<https://wiki.smit.sise/spaces/PHIP/pages/54826841/P%C3%B5hiprotsess>)

Protsess	Protsessi eesmärk ja tulem	Protsessi omanik	Protsessi dokumentatsioon SMIT Wikis
Teenuste portfelli ja kataloogi juhtimine	Eesmärk: Kirjeldada standardiseeritud viisil teenuse osutamise, arendamise ja elutsükli haldamisega seotud teenuse info. Tulem: Teenuste portfell ehk ajakohane info kõikide SMITi poolt pakutavate teenuste kohta, sh planeerimisel olevate ja suletud teenuste kohta. Teenuste kataloog ei hõlma SMITi siseseid teenuseid.	Strateegiaosakond - teenuste portfelli juht	Wiki ruum „Põhiprotsess“ alamleht Teenuste portfelli ja kataloogi juhtimine
Teenustasemete haldus	Eesmärk: Teenuste vastavus teenuslepetele Tulem: Teenustaseme haldus aitab hinnata, kas teenus vastab kokkulepitud eesmärkidele ja selle pakkumine toimub kokkulepitud tasemel.	Strateegiaosakond - teenuste portfelli juht	Wiki ruum „Põhiprotsess“ alamleht Teenustasemete haldus
Pöördumiste haldus	Eesmärk: Lahendatud kasutajate pöördumised ja teenindussoovid Tulem: Lahendatud kasutajate pöördumised ja teenindussoovid Pakkuda klientidele ühtset kontaktpunkti. Teenusepakkuja ja tema kõigi kasutajate pöördumiste, intsidentide ja teenindussoovide nõudluse	Baasteenuste valdkond, teeninduse osakond, klienditoe grupp - klienditoe grupi juht	Wiki ruum „Põhiprotsess“ alamleht Pöördumiste halduse protsess

	kogumiseks, pöördumise edastamiseks ning tagamaks pöördumiste lahendamine vastavalt kokkulepitud tasemele. Teenuse oodatavat kvaliteeti tagav teenindussoovide haldus, mille sisuks on kõigi varem kokku lepitud kasutajate poolt algatatud teenindussoovide täitmine tulemuslikul ja kasutajasõbralikul viisil.		
Seire- ja sündmusehaldus	Eesmärk: Teenuste ja teenuse komponentide süstemaatiline jälgimine, mis salvestab ja raporteerib teatud staatuse muutusi, mida peetakse sündmusteks.	Baasteenuste valdkond - peadirektori asetäitja baasteenuste valdkonnas	Wiki ruum „Põhiprotsess“ alamleht Seire- ja sündmusehaldus
Intsidendihaldus	Eesmärk: Taastada IKT teenuse kokkulepitud toimimine kasutajatele esimesel võimalusel. Tulem: Intsidentide kogu elutsükli haldamine: intsidentide määratlemine, registreerimine, diagnoosimine, lahendamine ja sulgemine, tagamaks esimesel võimalusel ja kvaliteetselt intsidentide kõrvaldamine.	Strateegiaosakond - intsidendihalduse protsessijuht	Wiki ruum „Põhiprotsess“ alamleht Intsidendihalduse protsess
Muudatusehaldus	Eesmärgid: <ul style="list-style-type: none"> • Tagada töökeskkonnas olevate IKT teenuste muudatuste kontrollitud ja läbimõeldud elluviimine kokkulepitud viisil. • Minimeerida muudatustega kaasnevad riskid ja negatiivsed mõjud. • Tagada, et muudatused IKT teenustes toetavad ärieesmärke ja on nendega kooskõlas. • Vähendada muudatustega seotud intsidentide arvu ning tõsta osutatavate IT teenuste kvaliteeti. Tulem: Muudatuste riskid leevendatud, muudatused autoriseeritud.	Strateegiaosakond - muudatusehalduse protsessijuht	Asukoht: Wiki ruum „Põhiprotsess“ alamleht Muudatusehalduse protsess

Probleemihaldus	<p>Eesmärgid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ennetada ja lahendada IT-teenustes esinevaid korduvaid intsidente, tuvastada intsidendi juurpõhjus ja rakendada meetmed, mis välistaksid intsidendi kordumise tulevikus. • Aidata kaasa võimalikult kõrgele IKT teenuste stabiilsusele, vähendades intsidentide ja probleemide mõju teenustele <p>Tulem: Intsidentide vähenemine</p>	Strateegiaosakond - probleemihalduse protsessijuht	Asukoht: Wiki ruum „Põhiprotsess“ alamleht Probleemihalduse protsess
IKT arendusprotsess	<p>Eesmärk: Tagada IKT teenuste arendamise ja osutamise kvaliteet (sh turve)</p> <p>Tulem: Tarkvara arenduse tulemite läbipaistvus, koosvõime, taaskasutatavus ja jätkusuutlikkus</p>	Äriteenuste valdkond - peadirektori asetäitja äriteenuste valdkonnas	Wiki ruum „IKT arendustööde korraldus“