

KÄSKKIRI

05.07.2024 nr 15

Muudatuste haldamise kord

Ettevõtlus- ja infotehnoloogiaministri 12.11.2021 käskkirja nr 225 „Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse moodustamine“ lisa 1 „Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse põhimääruse“ § 13 lg 1 punkti 7 alusel

1. kinnitan muudatuste haldamise korra (lisatud),
2. tunnistan kehtetuks 29.08.2022 käskkirjaga nr 15 kinnitatud „RIT muudatuste haldamise korra“.

(allkirjastatud digitaalselt)

Ergo Tars
direktor

Sisukord

1.	Üldsätted	2
2.	Mõisted ja lühendid	2
3.	Rollid	3
4.	Protsessi sisendid	3
5.	Protsessi mõõdikud	4
6.	Protsessi väljundid	4
7.	Protsessi peatükid	4
8.	Järeltegevused	5
Lisa 1. Protsessijoonis		6
Lisa 2. Kokkulepitud ajad muudatuste tellimisel		6

1. Üldsätted

- 1.1. Eesmärk on hallata IT-teenustes tehtavaid muudatusi, tagades teenuse kvaliteetne toimimine ja suurendades IT-teenuste kvaliteeti.
- 1.2. Kasutusulatus on aluseks kõigi RITi IT-teenuste muudatuste taotlemisel ja teostamisel.
- 1.3. Muudatuse tegemise vajadus võib tuleneda arendustegevusest, probleemide ja intsidentide lahendamiseks või regulaarsest haldustegevusest.
- 1.4. Muudatusi hallatakse IT-teenuste juhtimise tarkvaras, kuhu registreeritakse kõik muudatuse taotlused. Muudatusi teostatakse muudatusehalduse ühetaolist protsessi järgides, mis on toodud välja lisa 1.
- 1.5. Käesoleva korra väljatöötamise ja uuendamise eest vastutab protsessiomanikuna RITi kvaliteedi ja teenusehalduse osakonna (KVAL) osakonnajuhataja.

2. Mõisted ja lühendid

- 2.1. **Erakorraline muudatus** — aja- ja ärikriitiline muudatus, mis on vaja teha nii kiiresti kui võimalik enne IT-teenuse võimalikku tõrget selle ärahoidmiseks või tõrke esinemisel selle lahendamiseks. Taotlus registreeritakse, vaadatakse üle ja kinnitatakse enne või pärast muudatuse teostamist. Erakorralise muudatusena tuleb muudatus registreerida, kui ei järgita RITi-sisest ja/või teenustaseme leppe järgset lõppkasutaja etteteatamistähtaega.
- 2.2. **IT-teenus** – üldmõiste, mis tähistab tervikuna teenuse osutaja ja tellija/klientasutuse õigusi ning kohustusi IT-teenuse osutamisel ja tarbimisel ning teenuse tingimusi. IT-teenuse pakkumiseks kombineeritakse infotehnoloogia, inimesed ja protsessid, pakkudes klientasutusele väärtust ning hõlbustades klientasutusele soovitud tulemuste saavutamist.
- 2.3. **IT-teenuse juhtimise tarkvara** hõlmab uCMDB, SiteScope, APM ja SMAX tarkvarasid, mis võimaldavad IT-teenuste osutamise automatiseerimist, jälgimist ja juhtimist ITIL-protsesside alusel ning aitavad saavutada tõhusat teenuse juhtimist ja pidevat parendamist. Tarkvarad toetavad ja aitavad rakendada selliseid protsesse, nagu pöördumiste ja intsidentide, muudatuste,

konfiguratsiooni, sündmus-, teenuste kataloogi, teenustasemete, probleemi-, klientasutus- ja teadmushaldus.

- 2.4. **Muudatus** – igasugune IT-teenuse lisamine, muutmine, eemaldamine ning töö katkestamine, mis IT-teenust mõjutab. Muudatused jagunevad planeeritud, erakorralisteks ja standardmuudatusteks.
- 2.5. **Muudatuse taotlus** – vormikohase kirjeldusena IT-rakenduste juhtimise tarkvaras pöördumisena registreeritud taotlus muudatuse teostamiseks.
- 2.6. **Muudatuse toimumisaeg** – ajavahemik, mille jooksul muudatus teostatakse.
- 2.7. **Planeeritud muudatus** – etteplaneeritud muudatus, mille taotlus on vaadatud üle, hinnatud, kooskõlas teenustaseme leppes sätestatud tingimustega (etteteavitusaeg, tööaeg, katkestuse kestus, hooldustööde arv) ja kinnitatud vastavalt ettenähtud protsessile enne muudatuse teostamist. Kui muudatust ei ole võimalik vastavalt teenustaseme leppes sätestatud tingimustele planeerida, tuleb muudatus registreerida erakorralise muudatusena. Planeeritud muudatusena tuleb muudatus registreerida, kui järgitakse RITi-sisest ja teenusleppeljärgset lõppkasutaja etteteatamistähtaega.
- 2.8. **Standardmuudatus** — eelnevalt kinnitatud ja kooskõlastatud muudatus, mis ei tekita IT-teenuses katkestust, omab standardset töövoogu, ei ole suure mõjuga ega vaja RITi-sisest, teenuse osapoolte ega lõppkasutaja teavitamist. Standardmuudatuste kirjeldused kuvatakse siseveebis muudatuste haldamise lehel.
- 2.9. **Teade** – teavitus, mis teavitab kõiki vajalikke osapooli muudatuse toimumisest.
- 2.10. **Teenustaseme lepe** (ingl SLA — Service Level Agreement) – lepe RITi kui teenuse osutaja ja klientasutuse kui teenuse saaja vahel. Teenustaseme lepe kirjeldab IT-teenuse, dokumenteerib teenustasemete sihid ja spetsifitseerib RITi ja klientasutuse vastutused. Üks teenustaseme lepe võib katta mitut IT-teenust või klientasutust. Teenustaseme lepe on osa RITi teenuste koostöökokkuleppest.

3. Rollid

- 3.1. **Teenusejuht** – ametikoht või isik, kes on määratud vastutama nii teenuse toimimise ja kvaliteedi kui ka strateegilise juhtimise ja arendamise eest. Teenusejuht on kirjas IT-teenuste juhtimise tarkvaras teenuskaardil.
- 3.2. **Teostaja** — ametikoht või isik, kes osaleb muudatuste planeerimises ja teostamises, vajadusel ka muudatuse testimises.
- 3.3. **IT-abi** – RITi kaughalduse kasutajatoe üksus, mis vastutab lõppkasutaja õigeaegse teavitamise eest ning koostab vajadusel teavituskirja.
- 3.4. **Muudatuse kinnitaja** – teenusejuht, kes kontrollib, et taotletav muudatus oleks sisuliselt (sh ajaliselt) ja vormiliselt korrektne ning kinnitab muudatuse teostamise.
- 3.5. **Muudatuse koordinaator** – muudatuse toimumise, planeerimise, kommunikatsiooni ja taotluse sisulise poole eest vastutav isik. Koordinaator koostab muudatuse teostamise plaani, koordineerib muudatuse teostamist ning vastutab tähtaegadest kinnipidamise eest. Teostab muudatuse riskihinnangu ning vastutab, et muudatus oleks kooskõlas IT-teenuse teenustaseme leppes sätestatuga. Samuti vastutab IT-teenuse muudatuste meililisti ajakohasena hoidmise ning kõigi vajalike osapoolte teavitamise eest.
- 3.6. **Muudatuse tellija** – isik, kes annab sisendi muudatuse algatamiseks ja vastutab muudatuse sisendi sisulise poole eest. Muudatuse tellija võib olla ka muudatuse koordinaator.

4. Protsessi sisendid

Jrk	Nimetus	Vastutaja	Viide
-----	---------	-----------	-------

4.1.	Muudatuse taotlus — sisend muudatuse teostamiseks (ingl RFC — Request For Change) võib tulla kõikidest IT-haldusprotsessidest, sh pöördumiste haldusest, taotlustest, sündmushaldusest, probleemihaldusest, muudatuste haldusest	Muudatuse tellija	Registrite ja Infosüsteemide Keskuse teenindussoovide ja intsidentide haldamise kord
------	--	-------------------	--

5. Protsessi mõõdikud

Jrk	Mõõdiku nimi	Kirjeldus	Sihtväärtus
5.1.	Edukalt teostatud muudatuste arv ajaühikus ja teenuste lõikes	Aasta jooksul teostatud muudatuste koguarvust õnnestunud muudatuste arv	Sihtväärtus puudub, arv on teadmiseks
5.2.	Tõrgetega teostatud muudatuste arv ajaühikus ja teenuste lõikes	Aasta jooksul teostatud muudatuste koguarvust õnnestunud muudatuste arv	Sihtväärtus puudub, arv on teadmiseks
5.3.	Erakorraliste muudatuste osakaal ajaühikus ja teenuste lõikes	Aasta jooksul teostatud erakorraliste muudatuste arv teenuste lõikes	Sihtväärtus puudub, arv on teadmiseks

6. Protsessi väljundid

Jrk	Nimetus	Vastutaja	Viide
6.1.	Tõrgeteta või tõrgetega teostatud muudatused	Muudatuse koordinaator	
6.2.	Sisendinfo konfiguratsiooni halduse protsessi	Muudatuse koordinaator	Konfiguratsiooni-halduse protsess
6.3.	Teade (teavitus)	Muudatuse koordinaator	

7. Protsessi peatükid

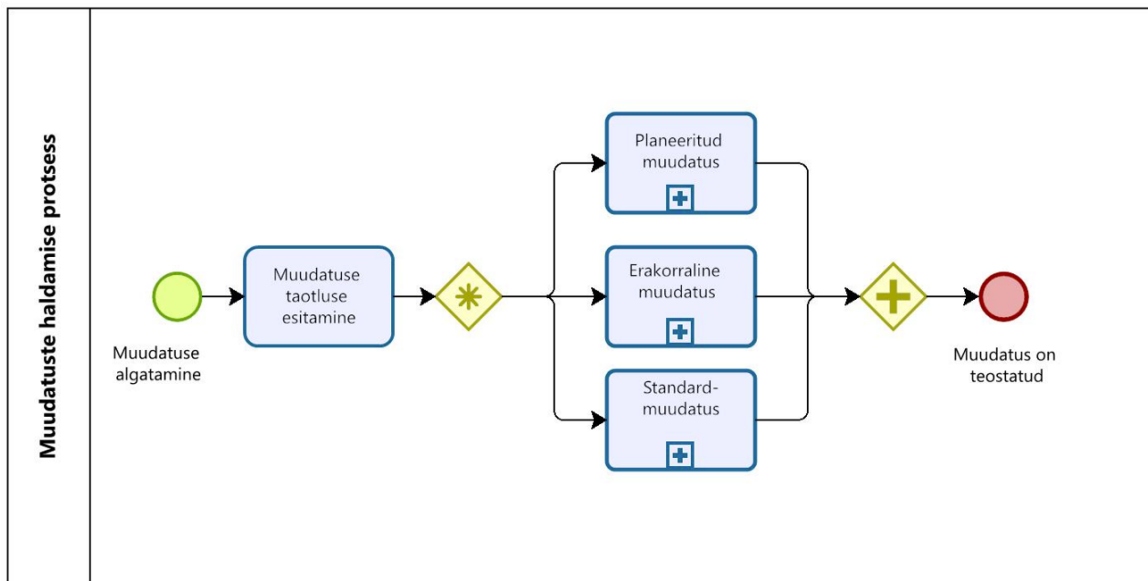
- 7.1. Muudatuste haldamise korra protsessijoonis on lisas 1.
- 7.2. Planeeritud muudatuste tellimise kokkulepitud ajad on kujutatud graafiliselt lisas 2.
- 7.3. Muudatuse toimumisest teavitamine.
 - 7.3.1. RITi-siseselt teavitatakse üldise muudatuste listi „RIT muudatused“ kaudu. Teavituse saatmisel tuleb vajadusel teavitada muudatuse koordinaatorit asjaoludest, mida tuleb muudatuse läbiviimisel arvesse võtta.
 - 7.3.2. Teenuse osapooli vastavalt teenusele teavitatakse vastava muudatuste listi kaudu. Teenuste muudatuste listid ja listide omanikud kuvatakse teenuste kataloogis.
 - 7.3.3. Lõppkasutajat teavitatakse vastavalt teenustaseme leppes sätestatule. Lõppkasutajat teavitab vastavalt muudatuse taotluses märgitule kas sisuosakond või IT-abi.
- 7.4. Muudatuste haldamise protsessi etapid.
 - 7.4.1. Muudatuse tellija esitab muudatuse taotluse IT-teenuse juhtimise tarkvara kaudu, muudatuse kinnitaja kontrollib taotlust sisuliselt ja otsustab teostuse.
 - 7.4.2. Muudatuse koordinaator suunab muudatuse teostamisele vastavalt muudatuse iseloomule, planeerib, teavitab ja koordineerib muudatuse teostust. Muudatuste jaotus:

- 7.4.2.1. planeeritud muudatus,
- 7.4.2.2. erakorraline muudatus,
- 7.4.2.3. standardmuudatus.
- 7.4.3. Teostaja teostab muudatuse vastavalt muudatuse tegevusplaanile ja kokkulepetele.
- 7.4.4. Muudatuse koordinaator sulgeb taotluse.

8. Järeltegevused

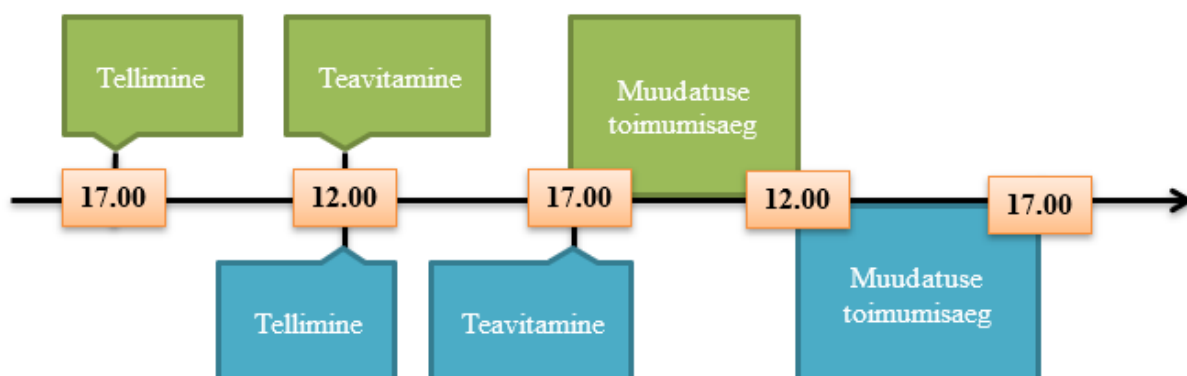
- 8.1. Protsessi parendamiseks saab tagasisidet anda protsessiomanikule IT-teenuste juhtimise rakenduse kaudu.
- 8.2. Muudatuse koordinaator kontrollib muudatuse teostamise vastavust teenusleppe tingimustele.
- 8.3. Muudatuste halduse protsessi omanik teostab järelvalvet muudatuste halduse protsessi üle.
- 8.4. Järelkontrolli võib teostada Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi siseaudit.

Lisa 1. Protsessijoonis



Powered by
bizagi
Modeler

Lisa 2. Kokkulepitud ajad muudatuste tellimisel



- Muudatus, mille toimumisaeg on 17.00-12.00
- Muudatus, mille toimumisaeg on 12.00-17.00

Planeeritud katkestuse korral tuleb etteteavitamisaeg SLA järgi lisaks juurde arvutada.

Näide: SLA järgi lõppkasutaja etteteavitamine 48h ja muudatus toimub kl 17.00, siis tellida tuleb muudatus hiljemalt üle-eelmisel päeval kl 12.00.

Reedeti muudatusi ei toimu.