

## KÄSKKIRI

Tallinn

07.07.2026 nr 1-1/111

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) teenuste osutamise ja haldamise üldtingimused

Siseministri 17. veebruari 2020 määruse nr 8 „Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse põhimäärus“ § 10 lg 2 alusel

1. Kehtestan käskkirja lisaks oleva IKT teenuste osutamise ja haldamise üldtingimused.
2. Käskkiri jõustub allkirjastamise hetkest.
3. Tunnistan kehtetuks peadirektori. 11.03.2024 käskkirja nr 1-1/16 Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) teenuste üldtingimused.
4. Panen kontrolli käskkirja ajakohastamise eest vastutavaks strateegia ja teenuste juhtimise valdkonna valdkonnajuhi.

LISAD:

Lisa 1: IKT teenuste osutamise ja haldamise üldtingimused

*(allkirjastatud digitaalselt)*

Kirke Saar  
peadirektor

## Lisa 1.

### IKT teenuste osutamise ja haldamise üldtingimused

#### 1. Üldosa

- 1.1. IKT teenuste osutamise ja haldamise üldtingimused (edaspidi üldtingimused) sätestavad IKT teenuste osutamise üldised tingimused, osapoolte õigused ja kohustused ning teenuste kvaliteedi, turvalisuse, toimepidevuse ja hukukindluse tagamise põhimõtted. Üldtingimused on IKT teenuste osutamise kokkuleppe lahutamatu osa ning neid kohaldatakse kõikidele teenuste portfellis aktiivses olekus olevatele IKT teenustele.
- 1.2. Üldtingimusi kohaldatakse kõikidele SMIT-i poolt osutatavatele IKT teenustele sõltumata teenuse osutamise viisist, tehnoloogilisest lahendusest või teenuse osutamisse kaasatud partneritest. Kui õigusaktidest, teenuse osutamise kokkuleppes või muudest kokkulepetest tuleneb konkreetse teenuse suhtes rangem nõue, kohaldatakse rangemat nõuet.
- 1.3. Vastavalt Siseministeeriumi kantsleri 22.06.2026 nr 1-5/63 „Siseministeeriumi info- ja kommunikatsioonitehnoloogia teenuste arendamise ja osutamise põhimõtted“ (edaspidi SIM teenuste osutamise põhimõtted) sätestatule fikseeritakse IKT teenuse osutamise tingimused üldtingimustes ning teenuste portfellis hallatavates teenuse andmetes. SIM teenuste osutamise põhimõtted sätestavad teenuste portfellis hallatavates teenuse andmetes kajastatavad kohustuslikud teenustasemete näitajad ja infoturbe parameetrid. Kui IKT teenus toetab andmekogu toimimist, on teenuse parameetrite ja teenustasemete määramise kohustuslikuks aluseks vastava andmekogu põhimäärus. Teenuse kirjeldus, teenusega seotud rollid, teenuse staatus, teenuse seosed ning muu teenuse juhtimiseks vajalik informatsioon hallatakse teenuste portfellis vastavalt teenuste portfelli ja kataloogi juhtimise juhistele.
- 1.4. IKT teenuse osutamisel lähtutakse õigusaktidest, Küberturvalisuse seaduses sätestatust, andmekogude põhimäärustest, SIM teenuste osutamise põhimõtetest ning muudest Siseministeeriumi valitsemisalas kehtestatud nõuetest.
- 1.5. Üldtingimused täpsustavad SIM teenuste osutamise põhimõtetes sätestatud IKT teenuste osutamisega seotud nõudeid. Teenuste portfellis hallatavates teenuse andmetes kirjeldatakse konkreetse teenuse teenustasemete näitajad, infoturbe parameetrid, kriitilised ärifunktsioonid ning muud teenuse spetsiifilised tingimused.
- 1.6. SIM teenuste arendamise ja osutamise põhimõtetes nimetatud teenuslepe (*Service Level Agreement, SLA*) vormistatakse valitsemisala asutuste vahel kirjalikku taasesitamist võimaldaval kujul teenuse osutamise kokkuleppena, mis on teenuste portfellis hallatav teenusekirje osa. Eraldi allkirjastatud kirjaliku dokumendina teenuse osutamise kokkulepet üldjuhul ei vormistata.
- 1.7. Teenuse osutamise kokkuleppe eesmärk on fikseerida osapoolte vastutus ja teenuse osutamise tingimused, mis võimaldavad tellijal või andmekogu vastutaval töötlejal teostada sisulist kontrolli teenuse üle. Kokkuleppes fikseeritakse:
  - 1.7.1. teenuse äriiline kriitilisus, tehnilised parameetrid ja kvaliteedimõõdikud (teenustasemed);

- 1.7.2. infoturbe parameetrid ja andmete kaitse;
- 1.7.3. toimepidevuse ja hukukindluse tagamise ning muud teenuse spetsiifilised kokkulepped.
- 1.8. Teenuse osutamise kokkuleppe sõlmitakse teenuse osutaja ja tellija esindusõiguslike isikute poolt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (st. mitte allkirjastatult) teenuste portfellis tahteavalduste avaldamise teel.

## **2. Mõisted**

- 2.1. Üldtingimustes kasutatakse mõisteid tähenduses, mis on sätestatud SIM teenuste osutamise põhimõtetes ja SMIT teenuste portfelli ja kataloogi juhtimise juhistes.
- 2.2. Mõistete määratlemisel lähtutakse valdkonna standarditest (ITIL, EITS). Teenuste portfelli elektroonilises keskkonnas on andmeväljadele lisatud väljasisu info/selgitav tekst.
- 2.3. Kui mõistet ei ole eelnimetatud dokumentides või standardites määratletud, lähtutakse selle valdkondlikust üldlevinud tähendusest ja tavapärasest käsitlusest.

## **3. Tööaja klass**

- 3.1. Teenuse tööaja klass määrab IKT teenuse aktiivse kasutusaaja, mille jooksul peab teenus vastama kokkulepitud teenustasemetele. Teenuse tööaja klass on aluseks teenustaseme näitajate mõõtmisel, intsidendi lahendusaja arvestamisel ning teenuse osutamiseks vajalike ressursside planeerimisel.
- 3.2. Kasutusel on kolm tööaja klassi:
  - 3.2.1. A – 24/7 teenus – kalendriaeg (365/366 päeva aastas), sh nädalavahetused ja riigipühad
  - 3.2.2. B – tööpäevadel kell 07.00–22.00, esmaspäevast reedeni, välja arvatud riigipühad;
  - 3.2.3. C – tööpäevadel kell 08.00–18.00, esmaspäevast reedeni, välja arvatud riigipühad.
- 3.3. Teenuse tööaja klass määratakse teenus osutamise kokkuleppes.
- 3.4. Aega, mis jääb väljapoole aktiivset kasutusaega, nimetatakse passiivseks kasutusaajaks. Passiivsel kasutusaajal ei ole teenuse kättesaadavus garanteeritud ning seda aega ei arvestata teenustaseme mõõtmisel, kui teenuse osutamise kokkuleppes ei ole kokku lepitud teisiti.

#### 4. Ärikriitilisus

- 4.1. Ärikriitilisus on IKT teenuse või selle funktsionaalsuse mittetoimimise mõju asutuse ülesannete täitmisele, avalike teenuste osutamisele või valitsemisala toimepidevusele.
- 4.2. IKT teenuse või selle kriitiliste ärifunktsioonide ärikriitilisuse määrab tellija vastavalt SIM teenuste osutamise põhimõtetele.
- 4.3. IKT teenuse ärikriitilisus ja teenuse kriitilised ärifunktsioonid fikseeritakse teenuste portfellis.
- 4.4. IKT teenuse üldine ärikriitilisuse tase määratakse selle kõige kriitilisema funktsiooni järgi. Oluline on teenuste portfellis ära nimetada kõik teenuse kriitilised funktsionaalsused.
- 4.5. Ärikriitiliste funktsioonide eristamine on aluseks teenuse osutamise meetmete kavandamisel, monitooringu prioriteetide seadistamisel ning teenuse osutamise kulu kujundamisel.
- 4.6. Ärikriitilisust kasutatakse teenustasemete määramisel, käideldavusnõuete määramisel, taastamise eesmärkide määramisel, intsidendi prioriteedi määramisel, IKT teenuste taastamisjärjekorra määramisel ulatuslike häirete korral.
- 4.7. Kasutusel on viis ärikriitilisuse taset:
  - 4.7.1. Elutähtis – IKT teenuse katkemine ohustab elu, tervist või teist elutähtsat teenust (HOS tähenduses). Nõutav on kõrgeim hukukindlus ja alternatiivsete töövõtete (sh paberil jätkamise) valmidus.
  - 4.7.2. Kriitiline – IKT teenuse mittetöötamine peatab koheselt asutuse osutatava põhiteenuse osutamise täielikult või suurel määral.
  - 4.7.3. Oluline – IKT teenuse mittetöötamine takistab oluliselt asutuse poolt osutatava põhiteenuse või sisemise tugiteenuse osutamist. Asutuse põhieesmärkide täitmine on oluliselt häiritud.
  - 4.7.4. Tavaline – IKT teenuse mittetöötamine mõjutab asutuse poolt osutatava põhiteenuse ja sisemise tugiteenuste osutamist. Mõju asutuse põhieesmärkide täitmisele on vähene.
  - 4.7.5. Väheoluline – IKT teenuse mittetöötamine ei mõjuta asutuse poolt osutatava põhiteenuste osutamist. Mõju asutuse põhieesmärkide täitmisele puudub.

#### 5. Hooldustööd

- 5.1. Hooldustööde eesmärk on tagada IKT teenuse ja selle osutamiseks vajaliku taristu turvalisus, käideldavus, toimepidevus, töökindlus ning vastavus kokkulepitud teenustasemetele.
- 5.2. Hooldustööd jagunevad plaanilisteks ja erakorralisteks.
  - 5.2.1. Plaaniline hooldustöö on etteplaneeritud tegevus süsteemide elutsükli haldamiseks, tehnilise võimekuse säilitamiseks, baasturvalisuse tagamiseks või teenuse parendamiseks.
  - 5.2.2. Erakorraline hooldustöö on viivitamatut sekkumist nõudev tegevus, mille edasilükkamine võib põhjustada olulist mõju teenuse turvalisusele, käideldavusele, toimepidevusele või töödeldavate andmete terviklusele.
- 5.3. Teenuse hooldusaken, hooldustöödest etteavitamise tähtaeg, kooskõlastamise kord ning teavitamise sihtrühm määratakse teenuse osutamise kokkuleppe raames. Kui ei ole kokku lepitud teisiti, kohaldatakse käesolevas peatükis sätestatud tingimusi.
- 5.4. Plaaniline hooldustöö tehakse võimaluse korral passiivsel kasutusajal või teenuse osutamise kokkuleppes määratud hooldusaknas ning seda ei kooskõlastata eraldi. Asutuse kontaktisikut ja mõjutatud asukohtade/teenuste kasutajaid teavitatakse

vähemalt kaks tööpäeva enne hooldustöö tegemist vastavalt teenuse osutamise kokkuleppes määratud teavituskorrale või rakendades asukohapõhist teavitusprotseduuri.

- 5.5. Plaanilise hooldustöö läbiviimine aktiivsel kasutusajal kooskõlastatakse vähemalt kaks tööpäeva enne hooldustöö tegemist teenuste portfellis määratud asutuse kontaktisikuga. Kooskõlastustaotluses esitatakse vähemalt hooldustöö tegemise ajavahemik, hinnanguline kestus ning mõju IKT teenuse toimimisele.
- 5.6. Asutuse kontaktisik on kohustatud plaanilise hooldustöö kooskõlastamise taotlusele vastama kahe tööpäeva jooksul. Mõjutatud asukohtade või teenuste kasutajaid teavitatakse vähemalt kaks tööpäeva enne hooldustöö tegemist, rakendades asukohapõhist teavitusprotseduuri.
- 5.7. Plaanilise hooldustöö tegemisest aktiivsel kasutusajal on asutuse kontaktisikul õigus keelduda. Sellisel juhul kaasneb kohustus pakkuda välja uus hooldustöö tegemise aeg, mis ei ole hilisem kui viis tööpäeva esialgselt pakutud ajast, välja arvatud juhul, kui tegemist on erakorraliste asjaoludega, mis takistavad plaanilise hooldustöö tegemist nimetatud tähtaja jooksul.
- 5.8. Teenuse tellijal on õigus plaanilisele hooldustööle antud kooskõlastus tühistada, kui pärast kooskõlastuse andmist ilmnevad erakorralised asjaolud, mida ei olnud võimalik kooskõlastamise hetkel ette näha ning mille tõttu võib hooldustöö oluliselt häirida asutuse põhiülesannete täitmist või avalike teenuste osutamist.
- 5.9. Plaaniliste hooldustööde ajal toimunud IKT teenuse mittetoimimist ei loeta teenuse katkestuseks.
- 5.10. IKT teenuse tellija asutuse kontaktisik tagab hooldustöödega seotud info liikumise ning vajalike kooskõlastuste korraldamise mõjutatud struktuuriüksuste vahel.
- 5.11. Keskse taristu ja laiaulatusliku mõjuga baastööde tegemiseks kasutatakse regulaarset hooldusakent teispäeviti kell 04.00–06.00. Selle hooldusakna kasutamisest teavitatakse asutuse kontaktisikuid vähemalt kaks nädalat ette ning teavitust korratakse vähemalt kaks tööpäeva enne hooldustöö algust.
- 5.12. Asutus tagab valmiduse oma kriitiliste tegevuste ja äriprotsesside jätkamiseks, sealhulgas alternatiivsete töövõtete rakendamiseks, punktis 5.11 nimetatud hooldusakna ajal, kuna tegemist on teenuste turvalisuse, toimepidevuse ja stabiilsuse tagamiseks vajalike töödega.

## 6. Käideldavus

6.1. IKT-teenuse käideldavus on teenuse ja andmete kättesaadavus teenuse kasutajatele kokkulepitud teenustaseme (SLA) raames. Teenuse käideldavust mõõdetakse teenuse äriefunktsioonide toimimise kaudu ning selle hindamisel kasutatakse käideldavusklassi, taasteaega ja taastepunkti:

6.1.1. Käideldavuse osaklass (A) – statistiline kättesaadavus kalendriaasta lõikes, mis määrab teenuse statistilise kättesaadavuse ning on aluseks teenuse osutamiseks vajaliku tehnilise arhitektuuri ja dubleerimise taseme kavandamisel;

6.1.2. Taasteaeg (ehk max lubatud seisak, RTO – Recovery Time Objective) – maksimaalne lubatud ajavahemik, mille jooksul peab äriefunktsiooni toimimine pärast tõrget olema täielikult taastatud;

6.1.3. Taastepunkt (ehk andmekao piir, RPO – Recovery Point Objective) – maksimaalne lubatud andmekao aeg, mis määrab varukoopiate tegemise sageduse ja andmete replikatsiooni vajaduse (nt kui RPO on 15 min, peavad taastatud andmed pärinema hiljemalt 15 minutit enne tõrget).

6.2. Vastavalt SIM teenuste osutamise põhimõtetele määratakse käideldavusklass, taasteaeg (RTO) ja taastepunkt (RPO) teenuse osutamise kokkuleppes, lähtudes teenuse ärikriitilisusest, kaitsetarbust, teenuse tehnoloogilistest eripäradest ning asjakohasel juhul andmekogu põhimääruses sätestatud nõuetest teenuse ja andmete kättesaadavusele ning toimepidevusele.

6.3. Teenuse käideldavuse sihttase, mõõtmisperiood, mõõtmise meetodika, taasteaeg (RTO) ja taastepunkt (RPO) fikseeritakse teenuste portfellis, vastavalt SIM teenuste osutamise põhimõtetes sätestatud nõuetele.

6.4. Käideldavuse tagamisel lähtutakse õigusaktidest, Eesti infoturbestandardist, SIM teenuste osutamise põhimõtetest ning muudest Siseministeriumi valitsemisalas kehtestatud nõuetest. Teenuse tehnoloogilisest eripärast tulenevad erisused ja jääriskid dokumenteeritakse teenuste portfellis.

6.5. Käideldavusel on neli käideldavusklassi. Käideldavusklass määrab teenusele rakendatava minimaalse käideldavuse taseme, taasteaja ja andmekao piiri:

Klass	E-ITS tase	Käideldavuse % (Aastas)	Taasteaeg (RTO) / nädalas	Taastepunkt (RPO)	Kirjeldus
K3	Väga suur (V)	≥ 99,9%	10 minutit	< 15 min	Kõrgkäideldav elutähtis teenus. Katkestusel on kriitiline mõju riigi julgeolekule või elule.
K2	Suur (S)	≥ 99%	2 tundi	< 4 tundi	Oluline teenus. Lubatud lühiajaline katkestus töövälisel ajal või passiivsel kasutusajal.
K1	Normaalne (N)	≥ 90%	24 tundi	< 24 tundi	Toetav teenus. Katkestus ei halvenda asutuse põhitegevust pikas perspektiivis.
K0	Madal (M)	Määramata	Mõistlike võimaluste piires. Ei ole tagatud.	Mõistlike võimaluste piires. Ei ole tagatud.	Arendus-, koolitus- või testsüsteemid, kus käideldavuse garantii puudub.

6.6. Maksimaalse ühekordse katkestuse aja määramisel lähtutakse punktis 6.5 sätestatud käideldavusklassist. Teenusele rakendatav maksimaalne katkestuse kestus fikseeritakse teenuste portfellis.

- 6.7. Teenuse käideldavus arvutatakse suhtarvuna, väljendatuna protsentides, jagades teenuse tegeliku tööoleku aja kokkulepitud aktiivse kasutusajaga arvestusperioodi jooksul kalendriaasta lõikes.
- 6.8. Teenuse katkestuseks loetakse olukorda, kus vähemalt üks teenuse kriitiline äriefunktsioon ei ole kättesaadav või selle toimimine on takistatud viisil, mis ei võimalda teenust eesmärgipäraselt kasutada. Teenuse kriitilised äriefunktsioonid kirjeldatakse teenuste portfellis.
- 6.9. Kui teenus koosneb mitmest funktsioonist, käsitletakse teenuse katkestusena kriitilise äriefunktsiooni mittetoimimist. Muude funktsioonide häired käsitletakse intsidendi või teenuse kvaliteedi kõrvalekaldena vastavalt nende mõjule.
- 6.10. Teenuse katkestuse algusajaks loetakse intsidendi tekkimise hetk, mis on tuvastatud monitooringusüsteemi, automaatse seire või kasutaja teavituse alusel.
- 6.11. Teenuse katkestuse lõpuajaks loetakse hetk, mil katkestuse põhjustanud äriefunktsioon on taastatud ning teenuse kasutajatel on tegelik võimalus teenuse eesmärgipäraselt kasutamist jätkata.
- 6.12. Ajutise lahenduse rakendamisel loetakse katkestus lõppenuks üksnes juhul, kui:
  - 6.12.1. teenuse põhifunktsioonide kasutamine on võimalik;
  - 6.12.2. äriprotsessi jätkamine on võimalik;
  - 6.12.3. teenuse tellija on ajutise lahenduse kasutamisega nõustunud või kinnitanud selle piisavaks teenuse kasutamise jätkamiseks.
- 6.13. IKT-teenuse käideldavuse (SLA) ja intsidendi lahendusaja (SLA) arvutamisel ei käsitleta teenuse katkestusi või häireid, mille on põhjustanud:
  - 6.13.1. üldtingimuste kohaselt tehtud plaanilisi hooldustöid;
  - 6.13.2. teenuse tellija tegevusest või tegevusetusest põhjustatud katkestusi;
  - 6.13.3. vääramatu jõu asjaoludest tingitud katkestusi;
  - 6.13.4. kolmandate osapoolte välisliidesed: kolmandate osapoolte hallatavate välisliideste kättesaamatus, aeglus või funktsionaalsed vead tingimusel, et IKT teenuse osutaja tõendab monitooringuandmetega oma haldusalas oleva süsteemi ja liidestusteenuse nõuetekohast toimimist;
  - 6.13.5. välisvõrgu rikked: Sideühenduste rikked väljaspool IKT-teenuse osutaja hallatavat võrgutaristut (nt riikidevahelised magistraalühendused);
  - 6.13.6. teavitatud hooldustööd: kolmandate osapoolte teostatud hooldustöid, millest on teenuse tellijat eelnevalt teavitatud vastavalt üldtingimustele.
- 6.14. IKT teenuse osutaja vastutab IKT teenusega seotud katkestuste ja kriitiliste intsidentide lahendamise korraldamise eest vastavalt teenuste portfellis kokkulepitud teenustasemetele.
- 6.15. IKT teenuse osutaja tagab teenuse käideldavuse seire ning käideldavust mõjutavate sündmuste registreerimise ja menetlemise.

## 7. Terviklus

- 7.1. IKT-teenuse terviklus on andmete õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse tagatus ning päritolu autentsus ja volitamata muutuste puudumine.
- 7.2. IKT teenuse tervikluse nõue määratakse lähtuvalt töödeldavate andmete kriitilisusest, õigusaktidest tulenevatest nõuetest ning teenuse kaitsetarbest. IKT teenuste portfellis kirjeldatakse teenuse kõrgeim tervikluse nõue.
- 7.3. Vastavalt SIM teenuste osutamise põhimõtetele fikseeritakse teenuse tervikluse osaklass ning muud terviklusega seotud infoturbe parameetrid teenuste portfellis.
- 7.4. Terviklusklassid määravad andmete õigsuse, täielikkuse, ajakohasuse ja jälgitavuse tagamiseks rakendatavate kontrollimehhanismide ranguse.
  - 7.4.1. T3 (Väga suur) - info allikal, selle muutmise ja hävitamise faktil peab olema tõestusväärne. Nõutav on info õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse kontroll reaajas ning kompromissitu ja muutmiskindel auditilogi.
  - 7.4.2. T2 (Suur) - info allikas ning selle muutmise ja hävitamise fakt peavad olema tuvastatavad. Nõutavad on perioodilised info õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse kontrollid ning piisav auditijälg tehtud toimingute tuvastamiseks.
  - 7.4.3. T1 (Normaalne) - info allikas ning selle muutmise ja hävitamise fakt peavad olema tuvastatavad. Info õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse kontroll toimub vajaduspõhiselt või erijuhtudel.
  - 7.4.4. T0 (Madal) - info allika, muutmise või hävitamise fakti tuvastatavus ei ole oluline ning täiendavaid tervikluse kontrollimehhanisme ei rakendata.
- 7.5. IKT teenuse osutaja tagab teenuse toimingute jälgitavuse ulatuses, mis vastab teenusele määratud tervikluse osaklassile ning võimaldab vajaduse korral tuvastada andmete loomise, muutmise, kustutamise ja kasutamisega seotud sündmused.
- 7.6. Logimise, auditijälje säilitamise ning logiandmete säilitamise tähtsused määratakse teenuste portfellis või teenuse tehnilises dokumentatsioonis vastavalt õigusaktidest tulenevatele nõuetele.
- 7.7. Tervikluse rikkumiseks loetakse juhtumit, mille tulemusena on andmeid või teenuse toimimise loogikat muudetud, kustutatud või kahjustatud viisil, mis võib mõjutada teenuse eesmärgipärast kasutamist, õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmist või asutuse ülesannete täitmist.
- 7.8. Tervikluse rikkumise kahtluse või tuvastamise korral käsitletakse juhtumit infoturbeintsidendina ning menetletakse turvaintsidentide menetlemise juhendile.
- 7.9. Tervikluse tagamisel lähtutakse Vabariigi Valitsuse 09.12.2022 määruses nr 121 sätestatust, Eesti infoturbestandardist, SIM teenuste osutamise põhimõtetest ning muudest Siseministeriumi valitsemisalas kehtestatud nõuetest.

## 8. Konfidentsiaalsus

- 8.1. IKT teenuse konfidentsiaalsus on andmete kättesaadavus ainult volitatud kasutajatele, süsteemidele või protsessidele ning kättesaamatus kõigile volitamata osapooltele.
- 8.2. IKT teenuse konfidentsiaalsuse nõue määratakse lähtuvalt töödeldavate andmete tundlikkusest, õigusaktidest tulenevatest nõuetest, juurdepääsupiirangutest ning teenuse kaitsetarbest.
- 8.3. IKT teenuste portfellis kirjeldatakse teenuse kõrgeim konfidentsiaalsuse nõue.
- 8.4. Vastavalt SIM teenuste osutamise põhimõtetele määratakse teenuse konfidentsiaalsuse osaklass ning muud konfidentsiaalsusega seotud infoturbe parameetrid ning fikseeritakse teenuste portfellis.
- 8.5. Konfidentsiaalsusklassid määravad juurdepääsuhooduse, autentimise ja andmekaitse meetmete ranguse. Konfidentsiaalsusel on neli klassi:
  - 8.5.1. S3 (Väga suur) – ülialajane info. Info kasutamine on lubatud ainult nimeliselt määratud kasutajatele. Juurdepääs on lubatud üksnes tööülesannetest tuleneva põhjendatud vajaduse korral.
  - 8.5.2. S2 (Suur) – salajane info. Info kasutamine on lubatud ainult määratud kasutajatele või kasutajagruppidele. Juurdepääs on lubatud üksnes tööülesannetest tuleneva põhjendatud vajaduse korral.
  - 8.5.3. S1 (Normaalne) – asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud info. Juurdepääs teabele on lubatud tööülesannetest tuleneva põhjendatud vajaduse korral.
  - 8.5.4. S0 (Madal) – avalik info. Teabele juurdepääsu ei piirata. Teabe muutmise õigused määratakse vastavalt tervikluse nõuetele
- 8.6. Juurdepääsuõigused peavad vastama minimaalse vajaliku õiguse põhimõttele ning olema seotud kasutaja töö- või teenistusülesannetega.
- 8.7. IKT teenuse osutaja tagab juurdepääsuõiguste andmise, muutmise ja lõpetamise jälgitavuse ulatuses, mis vastab teenusele määratud konfidentsiaalsuse nõudele.
- 8.8. Konfidentsiaalsuse rikkumiseks loetakse juhtumit, mille tulemusena on andmed saanud kättesaadavaks volitamata isikule, süsteemile või protsessile.
- 8.9. Konfidentsiaalsuse rikkumise kahtluse või tuvastamise korral käsitletakse juhtumit infoturbeintsidendina ning menetletakse vastavalt turvaintsidentide menetlemise juhendile.
- 8.10. Konfidentsiaalsuse tagamisel lähtutakse Vabariigi Valitsuse 09.12.2022 määruses nr 121 sätestatust, Eesti infoturbestandardist, SIM teenuste osutamise põhimõtetest ning muudest Siseministeeriumi valitsemisalas kehtestatud nõuetest.

## 9. Andmete varundamine ja taastamine

- 9.1. IKT teenuse osutaja tagab teenuse koosseisus olevate andmete säilimise, varundamise ja taastatavuse vastavalt dokumendile "Siseministeriumi valitsemisala andmevarunduse ja erakorraliste koopiade tegemise kord" (kehtestatud kantsleri 24.07.2025 käskkirjaga nr 1-5/57).
- 9.2. Vastavalt SIM teenuste osutamise põhimõtetele määratakse ja fikseeritakse teenuste portfellis, teenuse andmete varundamise ja taastamise nõuded, sealhulgas taasteaeg (RTO), taastepunkt (RPO) ning muud teenuse toimepidevuse tagamiseks vajalikud parameetrid, lähtudes teenuse ärikriitilisusest, käideldavuse, tervikluse ja konfidentsiaalsuse nõuetest.
- 9.3. Teenuse portfellis määratakse vähemalt:
  - 9.3.1. taasteaeg (Recovery Time Objective, RTO);
  - 9.3.2. taastepunkt (Recovery Point Objective, RPO);
  - 9.3.3. varukoopiade säilitamise periood;
  - 9.3.4. taastetestide tegemise sagedus.
- 9.4. Kui teenuste portfellis ei ole teenuse taastepunkti (RPO) määratud, loetakse lubatud maksimaalseks andmekaoks 24 tundi.
- 9.5. IKT teenuse osutaja lepib teenuste portfellis kokku varukoopiade taastamise sageduse ja teeb vähemalt kord viie aasta jooksul varukoopiade taastamise kontrolltste ning dokumenteerib nende tulemused.
- 9.6. Varukoopiadele kohaldatakse vähemalt samu konfidentsiaalsuse, tervikluse ja käideldavuse nõudeid, mis kehtivad teenuse töökeskkonnas töödeldavatele andmetele.

## 10. Keskkonnad

- 10.1. IKT teenuse osutamiseks võib kasutada erinevaid teenuskeskkondi sõltuvalt teenuse elutsükli etapist, arendusvajadustest, testimise eesmärgist ning teenuse tootmises kasutamise staatusest.
- 10.2. Teenuse osutamisel kasutatakse vastavalt vajadusele:
  - 10.2.1. arenduskeskkonda;
  - 10.2.2. testkeskkonda;
  - 10.2.3. eeltootmiskeskonda (pre-live);
  - 10.2.4. koolituskeskkonda;
  - 10.2.5. tootmiskeskonda.
- 10.3. Teenuskeskkondade olemasolu, eesmärk, kasutustingimused ning keskkondadele rakendatavad nõuded kirjeldatakse teenuste portfellis.
- 10.4. Tootmiskeskond on teenuskeskkond, milles osutatakse teenust lõppkasutajatele ning mille suhtes rakendatakse teenuse osutamiseks kokkulepitud teenustasemetete nõudeid.
- 10.5. Arendus-, test-, eeltootmis- ja koolituskeskkonnad on ette nähtud teenuse arendamiseks, testimiseks, muudatuste valideerimiseks, kasutajate koolitamiseks ning teenuse kasutuselevõtu ettevalmistamiseks.
- 10.6. Teenuskeskkonnad peavad olema üksteisest loogiliselt või füüsiliselt eraldatud ulatuses, mis välistab volitamata juurdepääsu, andmete tahtmatu muutmise või mõju tootmiskeskonna toimimisele.

- 10.7. Tootmiskeskonnas töödeldavate andmete kasutamine arendus-, test-, eeltootmis- või koolituskeskkonnas on lubatud üksnes juhul, kui see on vajalik teenuse osutamiseks või arendamiseks ning vastab õigusaktidest, andmekaitsenõuetest ja infoturbenõuetest tulenevatele tingimustele
- 10.8. Kui tootmisandmeid kasutatakse muus teenuskeskkonnas, tuleb võimaluse korral rakendada andmete pseudonüümimist, anonüümimist või muid meetmeid, mis vähendavad andmete väärkasutamise riski.
- 10.9. Teenuskeskkondades töödeldavatele andmetele rakendatakse vähemalt selliseid turvameetmeid, mis vastavad vastava keskkonna eesmärgile, töödeldavate andmete olemusele ning teenuse kaitsetarbele.
- 10.10. Muudatuste kasutuselevõtt tootmiskeskonnas toimub vastavalt muudatusehalduse protsessile ning peab olema eelnevalt testitud ulatuses, mis võimaldab hinnata muudatuse mõju teenuse toimimisele, turvalisusele ja toimepidevusele.
- 10.11. IKT teenuse osutaja võib piirata või eemaldada arendus-, test-, eeltootmis- või koolituskeskkonnas olevad andmed, kui see on vajalik keskkonna korrashoiuks, turvalisuse tagamiseks või teenuse arendamiseks, välja arvatud juhul, kui teenuste portfellis on kokku lepitud teisiti.
- 10.12. Kui teenuste portfellis ei ole sätestatud teisiti, kohaldatakse teenuse koolitus-, test- ja eeltootmiskeskondadele järgmisi teenustasemeid:
- 10.12.1. koolituskeskkonna tööajaklass on C ning käideldavusklass K1;
  - 10.12.2. testkeskkonna tööajaklass on C ning käideldavusklass K0;
  - 10.12.3. eeltootmiskeskonna tööajaklass on C ning käideldavusklass K0.
- 10.13. Punktis 10.12 sätestatud nõuetest erinevad teenustasemed, käideldavusklassid, taasteajad või muud teenuskeskkondadele rakendatavad erisused fikseeritakse teenuste portfellis.
- 10.14. Teenuskeskkondade varundamise, taastamise, andmesäilituse ja käideldavuse nõuded määratakse lähtudes keskkonna eesmärgist, teenuse ärikriitilisusest ning teenuse kaitsetarbest ning fikseeritakse teenuste portfellis.

## 11. Teenindussoovide menetlemine

- 11.1. IKT teenusega seotud teenindussoove võetakse vastu ööpäevaringselt IKT teenuse osutaja klienditoe kanalite kaudu (telefon 612 3333, e-post itabi@smit.ee ning iseteenindusportaal).
- 11.2. Teenindussoov on standardne, eelnevalt määratletud ja madala riskiga tegevus, mille eesmärk on toetada teenuse kasutamist või tagada teenuse tavapärase toimimine.
- 11.3. Teenindussoovideks loetakse muu hulgas:
  - 11.3.1. infopäringuid;
  - 11.3.2. kasutajate ja kasutajakontodega seotud toiminguid;
  - 11.3.3. juurdepääsuõiguste andmist, muutmist või lõpetamist;
  - 11.3.4. standardsete seadistuste või konfiguratsioonide muutmist;
  - 11.3.5. muid eelnevalt määratletud standardteenuseid.
- 11.4. Teenindussoovid registreeritakse ja menetletakse vastavalt SMITi pöördumiste halduse protsessile.
- 11.5. Kui teenuste portfellis ei ole sätestatud teisiti, on teenindussoovi täitmise sihtaeg viis tööpäeva.
- 11.6. Kui teenindussoovi täitmine eeldab IKT teenuse arhitektuurset muutmist, arendustöö tegemist või uue funktsionaalsuse loomist, käsitletakse pöördumist arendussoovina.
- 11.7. Arendussoovide menetlemine, prioriseerimine ja elluviimine toimub vastavalt IKT arendusprotsessile.
- 11.8. Kui teenindussoovi täitmine eeldab teenuse konfiguratsiooni, taristu või muu teenusekomponendi muutmist, menetletakse vastavat tegevust muudatusehalduse protsessile.
- 11.9. Teenindussoovi menetlemise käigus võib IKT teenuse osutaja küsida teenuse tellijalt täiendavat teavet, kinnitusi või kooskõlastusi, mis on vajalikud teenindussoovi lahendamiseks.
- 11.10. Teenindussoovi menetlemise tähtaja arvestus peatub ajaks, mil IKT teenuse osutaja ootab teenuse tellijalt teenindussoovi lahendamiseks vajalikku teavet, kooskõlastust või otsust.
- 11.11. IKT teenuse tellija on kohustatud tagama teenindussoovi lahendamiseks vajaliku informatsiooni õigeaegse esitamise ning määrama vajaduse korral kontaktisiku või otsustaja, kelle pädevuses on teenindussoovi menetlemiseks vajalike otsuste tegemine.
- 11.12. Teenindussoov loetakse täidetuks pärast kokkulepitud tegevuse elluviimist või pärast teenuse tellijale põhjendatud vastuse andmist.

## 12. Intsidendid

- 12.1. Intsidendiks loetakse planeerimata sündmust, teenuse kvaliteedi kõrvalekallet või muud olukorda, mis põhjustab või võib põhjustada IKT teenuse häire, katkestuse või kokkulepidud teenustasemest kõrvalekaldumise.
- 12.2. IKT teenuse tellija esitab IKT-teenuse osutajale teenuse äriliseks monitoorimiseks vajalikud lävendväärtused (nt veamäärad, teenuse vastusajad). Nende puudumisel loetakse intsidenti alguseks asutusepoolne teavitamine või tehnilise seire käigus tuvastatud häire.
- 12.3. IKT teenustega seotud intsidentidest teavitamine toimub ööpäevaringselt IKT teenuse osutaja klienditoe kanalite kaudu (telefon 612 3333, e-post itabi@smit.ee ning iseteenindusportaal).
- 12.4. Intsidentidest muude sidekanalite kaudu teavitamise korral ei ole IKT teenuse osutaja kohustatud arvestama teenuste portfellis sätestatud reageerimis- ja lahendusaegasid enne intsidenti registreerimist ametlikus teeninduskanalis.
- 12.5. IKT teenuse osutaja registreerib, klassifitseerib ja menetleb kõik intsidendid vastavalt intsidentihalduse protsessile.
- 12.6. Intsidenti prioriteet määratakse lähtudes:
- 12.6.1. mõjutatud teenuse ärikriitilisusest;
  - 12.6.2. mõjutatud kasutajate arvest;
  - 12.6.3. mõjutatud ärifunktsioonidest;
  - 12.6.4. mõjust asutuse tegevusele või avaliku teenuse osutamisele.;
- 12.7. Intsidenti prioriteedi määramisel lähtutakse alljärgnevast maatriksist. Vajadusel võib prioriteeti muuta, kui intsidenti tegelik ärimõju erineb maatriksi alusel määratud prioriteedist (kui muutub intsidenti mõju ulatus või ilmnevad uued asjaolud).

Prioriteet	Tüüpiline mõju ulatus ja ärikriitilisus	Ärimõju kirjeldus	Lahendusaeg
<b>Kriitiline</b>	Kriitiline teenus või kriitiline ärifunktsioon, mõju kogu haldusalale või kõigile kasutajatele	Vahetu oht inimese elule, tervisele või riigi julgeolekule; K3 või K2 teenuse põhifunktsionaalsuse täielik katkestus; seadusest tuleneva kriitilise ülesande täitmise võimatus; oluline varaline või mainekahju; kõrge mõjuga turvaintsident	Viivitamatult (24/7)
<b>Kõrge</b>	Kriitiline või oluline teenus, mõju kogu asutusele, kriitilisele asukohale või suurele kasutajate grupile	Äriprotsessi toimimine on oluliselt häiritud; oluline teenuse osa ei tööta; teenuse katkestus takistab asutuse igapäevatööd; märkimisväärse mainekahju oht	4 tunni jooksul (24/7)
<b>Keskmine</b>	Oluline või tavaline teenus, mõju piiratud kasutajate ringile	Teenuse põhifunktsionaalsus on häiritud, kuid töö jätkamine on võimalik alternatiivse lahendusega; häiritud on kõrvalfunktsioon või piiratud kasutajate töö	24 tunni jooksul (8/5)
<b>Madal</b>	Tavaline või väheoluline teenus, mõju üksikutele kasutajatele	Häiritud on toetav funktsionaalsus või mugavusteenus; mõju asutuse põhiprotsessidele puudub või on vähene	40 tunni jooksul (8/5)

- 12.8. Kriitiliste intsidentide lahendamist alustatakse viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 15 minuti jooksul intsidenti registreerimisest.
- 12.9. Intsidendid lahendatakse prioriteetsuse järjekorras vastavalt nende prioriteedile ja lahendusajale.

- 12.10. Kõik teenuses esinevad intsidendid ei ole teenuse katkestused. Teenuse katkestuseks loetakse intsidenti, mis takistab või häirib teenuse osutamise kokkuleppes määratud kriitilise ärifunktsiooni kasutamist.
- 12.11. Katkestusega intsidenti korral tagab IKT teenuse osutaja teenuse taastamise vastavalt teenuse osutamise kokkuleppes määratud taasteajale (RTO).
- 12.12. Intsidenti lahendamise aega arvestatakse teenuse aktiivsel kasutusajal. Tööajaklassiga A teenuste puhul toimub lahendamine ja ajaarvestus katkestusteta. Tööajaklassiga B ja C teenuste puhul arvestatakse lahendusaega vastavalt teenuse aktiivsele kasutusajale.
- 12.13. Kui intsidenti lõplik lahendamine ei ole võimalik kolmanda osapoole vea, tootjapoolse tarkvaravea või muu IKT teenuse osutajast sõltumatu asjaolu tõttu, rakendab IKT teenuse osutaja võimalusel ajutise lahenduse teenuse ärifunktsionaalsuse taastamiseks.
- 12.14. Kui ajutist lahendust ei ole võimalik rakendada või see ei võimalda teenuse tellija hinnangul äriprotsessi jätkamist, jääb intsident avatuks kuni teenuse toimimise taastamiseni.
- 12.15. Intsidenti võib sulgeda viitega arenduse tööjärjekorrale üksnes juhul, kui:
- 12.15.1. teenuse tellija on taasesitamist võimaldavas vormis kinnitanud ajutise lahenduse piisavuse;
  - 12.15.2. IKT teenuse osutaja on algatanud probleemihalduse protsessi juurpõhjuse tuvastamiseks ja püsiva lahenduse leidmiseks.
- 12.16. Kõik intsidenti lahendamisel tehtud olulised tegevused dokumenteeritakse tegevuse tegemise ajal või esimesel võimalusel pärast seda detailsusega, mis võimaldab hiljem tuvastada intsidenti põhjuse, menetlemise käigu ja rakendatud lahendused.
- 12.17. IKT teenuse osutaja võimaldab teenuse tellijale ülevaate teenusega seotud intsidentidest.
- 12.18. Kriitiliste intsidentide haldamisel tagab IKT teenuse osutaja teenuse tellija operatiivse informeerimise vastavalt teenuste portfellis kirjeldatud juhistele.
- 12.19. Turvaintsidentiks loetakse sündmust, mis ohustab IKT teenuse konfidentsiaalsust, terviklust või käideldavust.
- 12.20. Turvaintsidentide menetletakse eelisjärjekorras vastavalt turvaintsidentide menetlemise juhendile.
- 12.21. Turvaintsidenti või selle põhjendatud kahtluse korral on IKT teenuse osutaja kohustatud rakendama vajalikud meetmed ohu isoleerimiseks, tõendusmaterjali säilitamiseks ning juhtumi uurimise toetamiseks.
- 12.22. IKT teenuse osutaja toetab teenuse tellijat õigusaktidest tulenevate teavitamiskohustuste täitmisel.
- 12.23. Turvaintsident loetakse lahendatuks pärast ohu kõrvaldamist, teenuse tavapärase toimimise taastamist ning vajaduse korral teenuse tellija kinnituse saamist.
- 12.24. IKT-teenuse osutaja on turvaintsidenti (või selle põhjendatud kahtluse) korral kohustatud isoleerima ohu ja säilitama tõendusmaterjali (logid, süsteemiseisund) uurimiseks vastavalt juhistes toodud korrale ning toetama asutust riiklike teavituskohustuste täitmisel (RIA CERT-EE, Andmekaitse Inspeksioon).

12.25. Turvaintsidendi lahendamiseks lugemine ja teenuse tavapärase töö taastamine eeldab asutuse kinnitust, et oht on likvideeritud ja süsteemi turvalisus tagatud.

### 13. IKT-teenuse arendamine ja osutamise lõpetamine

- 13.1. IKT teenuse arendamine toimub vastavalt Siseministeeriumi IKT teenuste arendamise ja osutamise põhimõtetele ning teistele valitsemisalas kehtestatud arendusjuhtimise nõuetele.
- 13.2. Kõik IKT-teenust puudutavad ettepanekud peavad olema registreeritud vastavalt pöördumiste halduse protsessile või IKT arendusprotsessile. Kui pöördumise lahendamiseks on vajalik teostada IKT-teenuses arendustööd, on vajalik tagada edasine pöördumise töötlemine vastavalt IKT arendusprotsessile.
- 13.3. Teenuse sisu oluline muutmine, uute funktsionaalsuste loomine või teenuse parameetrite muutmine, tuleb lisada teenuste portfelli enne muudatuse töökeskkonnas kasutuselevõttu. Kõik teenuste portfellis tehtavad muudatused kooskõlastatakse teenuse tellija esindaja ja IKT teenuse osutaja esindaja vahel.
- 13.4. Operatiivsed muudatused - teenuse toimivust, turvalisust või kättesaadavust mõjutavad tehnilised muudatused ning arenduste ja paranduste töökeskkonda paigaldamised viiakse läbi vastavalt SMIT-i muudatusehalduse protsessile. IKT-teenuse osutaja tagab teenuse tellija õigeaegse teavitamise muudatustest, mis võivad põhjustada teenuse lühiajalist häiret või nõuavad asutusepoolset testimist.
- 13.5. IKT teenuse osutajal on õigus teenuse osutamiseks kasutatavaid tehnoloogilisi komponente, platvorme või lahendusi asendada, kui see on vajalik teenuse turvalisuse, toimepidevuse, jätkusuutlikkuse või tehnoloogilise ajakohasuse tagamiseks.
- 13.6. Kui komponendi või platvormi asendamine mõjutab teenuse kasutamist, teenustasemeid, liidestusi või nõuab tegevusi teenuse tellijalt, teavitatakse teenuse tellijat kavandatavast muudatusest mõistliku aja jooksul enne muudatuse kasutuselevõttu.
- 13.7. Asutusel ja IKT teenuse osutajal on õigus algatada teenuse lõpetamine, teatades sellest teisele osapoolle ette vähemalt kaks kuud, kui ei lepita kokku teisiti.
- 13.8. Teenuse lõpetamine viiakse läbi projektina, mille käigus lepatakse kokku:
  - 13.8.1. teenuse lõpetamise aeg;
  - 13.8.2. teenusega seotud andmete üleandmise, arhiveerimise või hävitamise kord;
  - 13.8.3. vabanevate ressursside käsitlemine;
  - 13.8.4. teenuse asendamise või ülemineku korraldus, kui see on asjakohane.
- 13.9. Kui teenusega seotud andmete üleandmises on kokku lepitud, antakse andmed teenuse tellijale üle kokkulepitud vormis ja tehnilisel viisil. Andmete üleandmise üksikasjad täpsustatakse teenuse lõpetamise projekti käigus.
- 13.10. Andmete arhiveerimise, säilitamise ja hävitamise nõuded määratakse teenuste portfellis või neid reguleerivates õigusaktides.
- 13.11. Andmete säilitamise, arhiveerimise või hävitamise nõuded ei vabasta teenuse tellijat õigusaktidest tulenevast vastutusest andmete säilitamistähtaegade ja arhiveerimiskohustuste määramisel.
- 13.12. Teenuse lõpetamisel ajakohastatakse teenuse staatus teenuste portfellis vastavalt teenuste portfelli ja kataloogi juhtimise juhiste.

## 14. Rollid, vastutused ja koostööpõhimõtted

- 14.1. IKT teenuse osutamine põhineb teenuse tellija ja IKT teenuse osutaja koostööl. Osapooled vastutavad oma pädevuse piires teenuse kvaliteedi, turvalisuse, toimepidevuse ja kuluefektiivsuse tagamise eest.
- 14.2. Vastavalt Siseministeeriumi IKT teenuste arendamise ja osutamise põhimõtetes sätestatud vastutab IKT teenuse tellija teenuse ärivajaduse, teenuse kasutamise eesmärkide ning teenuse kaudu toetatavate äriprotsesside määramise eest.
- 14.3. Teenuse osutamise kokkuleppe ülevaatamise sagedus on sätestatud SIM teenuste arendamise ja osutamise põhimõtetes.
- 14.4. IKT teenuse tellija vastutab:
  - 14.4.1. teenuse ärifunktsioonide, nende kriitilisuse ja prioriteetide määramise eest;
  - 14.4.2. teenuse ärikriitilisuse, kaitsetarbe ning muude teenustasemete määramiseks vajalike sisendite esitamise eest;
  - 14.4.3. teenuse kasutajate arvu, kasutusmahu ja muude teenuse kulumudelit mõjutavate asjaolude kohta korrektse informatsiooni esitamise eest;
  - 14.4.4. teenuse kasutamisega seotud äririskide ja toimepidevusriskide hindamise ning maandamise eest koostöös IKT teenuse osutajaga;
  - 14.4.5. teenuse kasutajate pädevuse tagamise ning asutusesisese kasutajatoe korraldamise eest ulatuses, mis ei kuulu IKT teenuse osutaja vastutusalasse;
  - 14.4.6. teenusega seotud muudatuste, hooldustööde, testimiste ja kasutuselevõttude kooskõlastamise eest kokkulepitud tähtaegadel.
- 14.5. Teenuse tellija määrab teenusele kontaktisiku või peakasutaja kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ning tagab kontaktandmete ajakohasuse;
- 14.6. Teenuse tellija esindaja (sageli roll peakasutaja):
  - 14.6.1. esitab teenuse osutajale oma esindusõiguse aluseks oleva dokumendi, millest nähtub esinduse ulatus;
  - 14.6.2. esindab asutust teenusega seotud küsimustes;
  - 14.6.3. koordineerib teenusega seotud infovahetust asutuse sees;
  - 14.6.4. osaleb teenuse arendamise, testimise ja muudatuste kooskõlastamise tegevustes;
  - 14.6.5. kinnitab teenuse kasutamise vajadused ja ärilised prioriteedid;
  - 14.6.6. tagab asutusepoolse sisendi teenuse kvaliteedi, kasutusmahu ja arendusvajaduste hindamiseks.
- 14.7. IKT teenuse osutaja täidab teenuse osutamisel Siseministeeriumi IKT teenuste arendamise ja osutamise põhimõtetes sätestatud kohustusi ning vastutab teenuse tehnilise juhtimise, käitamise, arendamise ja teenustasemete täitmise eest ulatuses, mis on määratud teenuste portfellis, üldtingimustes ning Siseministeeriumi valitsemisalas kehtestatud nõuetes.
- 14.8. IKT teenuse osutaja tagab teenuse saajale juurdepääsu IKT teenuste portfelli teenuse osutamise kokkuleppe sõlmimiseks, kinnitamiseks ja ülevaatamiseks, teenuse osutamise üle järelevalve teostamiseks ning teenuse kvaliteedi-, kasutus- ja turvanäitajatega tutvumiseks vajalikus ulatuses. Juurdepääsu ulatus, vorm ja tehnilised tingimused määratakse teenuste portfelli ja kataloogi täitmise juhistes.
- 14.9. IKT teenuse osutaja vastutab:
  - 14.9.1. teenuse osutamiseks vajaliku tehnilise taristu, seire, hoolduse ja tehnilise toe korraldamise eest;
  - 14.9.2. teenuse käideldavuse, tervikluse, konfidentsiaalsuse ja taastatavuse tagamise eest vastavalt teenusele määratud nõuetele;

- 14.9.3. teenuse tehnoloogilise elutsükli juhtimise ning tehnoloogiliste riskide haldamise eest;
- 14.9.4. teenuse tehnilise dokumentatsiooni ja teenuste portfelli tehniliste andmete ajakohasuse eest;
- 14.9.5. teenusega seotud intsidentide, probleemide, muudatuste ja hooldustööde juhtimise eest;
- 14.9.6. teenuse tellija teavitamise eest asjaoludest, mis võivad mõjutada teenuse kvaliteeti, turvalisust, toimepidevust või jätkusuutlikkust.
- 14.9.7. jälgima teenuse tehnoloogilist elutsüklit ning teavitama teenuse tellijat olulistest tehnoloogilistest riskidest, tooteto e lõppemisest või muudest teenuse jätkusuutlikkust mõjutavatest asjaoludest;
- 14.9.8. teavitama teenuse tellijat planeeritavatest muudatustest vastavalt üldtingimustele ja teenuse osutamise kokkuleppele.
- 14.10. Kui IKT teenuse osutajal ei ole teenuse portfellis kokkulepitud tingimuste määramise ajal võimalik tagada kokkulepitud teenustaset või muud teenusele kohaldatavat nõuet, dokumenteeritakse erisus teenuste portfellis ning määratakse tegevuskava ja tähtaeg erisuse kõrvaldamiseks.
- 14.11. IKT teenuse osutaja määrab teenusele tooteomaniku või muu vastutava isiku ning tema esindusõiguse ulatuse.
- 14.12. IKT teenuse osutaja (sageli roll tooteomanik) :
  - 14.12.1. vastutab teenuse tehnoloogilise elutsükli juhtimise eest;
  - 14.12.2. korraldab teenuse tehnilist arendamist, hooldamist ja parendamist;
  - 14.12.3. tagab teenuse tehnilise dokumentatsiooni ja teenuste portfelli andmete ajakohasuse;
  - 14.12.4. koordineerib teenusega seotud muudatuste, arenduste ja tehniliste riskide käsitlemist;
  - 14.12.5. teeb koostööd teenuse tellija peakasutaja ja teiste seotud osapooltega teenuse kvaliteedi ning jätkusuutlikkuse tagamiseks.
- 14.13. IKT teenuse tellija ja IKT teenuse osutaja teevad koostööd teenuse kvaliteedi, turvalisuse, toimepidevuse ja kuluefektiivsuse tagamisel ning vahetavad selleks vajalikku informatsiooni põhjendamatu viivitusega.
- 14.14. Teenuse spetsiifilised rollid, kontaktisikud, vastutusvaldkonnad ja erikokkulepped määratakse teenuste portfellis.

## 15. Lõppsätted

- 15.1. Üldtingimusi kohaldatakse koos Siseministeriumi IKT teenuste arendamise ja osutamise põhimõtete ning teenuste portfelli ja kataloogi juhtimise juhistega.
- 15.2. IKT-teenuste pakkumist toetab SMIT 05.05.2025 käskkiri nr1-1/61 „Asutuseüleste protsesside korraldamine“, mis reguleerib teenuste portfelli ja kataloogi juhtimise, teenustasemete halduse protsessi, pöördumiste halduse protsessi, seire- ja sündmusehalduse protsessi, intsidendihalduse protsessi, muudatusehalduse protsessi, probleemihalduse protsessi ja IKT arendusprotsessi rakendamise.
- 15.3. Dokumentide vastuolu korral lähtutakse järgmistest põhimõtetest:
  - 15.3.1. õigusaktidest ja andmekogude põhimäärustest tulenevad nõuded omavad ülimuslikkust;
  - 15.3.2. Siseministeriumi IKT teenuste arendamise ja osutamise põhimõtted sätestavad IKT teenuste juhtimise, arendamise ja osutamise üldised põhimõtted;

- 15.3.3. üldtingimused sätestavad IKT teenuste osutamise horisontaalsed nõuded;
- 15.3.4. teenuste portfellis hallatavad teenuse andmed määravad konkreetse IKT teenuse teenustasemed, infoturbe parameetrid, teenuse osutamise tingimused ning muud teenuse spetsiifilised kokkulepped;
- 15.3.5. teenuste portfellis hallatakse teenuse kirjeldust, staatust, rolle, seoseid ja muid teenuse juhtimiseks vajalikke andmeid vastavalt teenuste portfelli ja kataloogi juhtimise juhisele.
- 15.4. Üldtingimuste rakendamisel tekkivad erimeelsused lahendatakse esmalt teenuse tellija ja IKT teenuse osutaja vastutavate isikute koostöös. Kui erimeelsust ei õnnestu lahendada töökorralduslikul tasandil, lahendatakse küsimus asjaomaste asutuste juhtide tasandil.
- 15.5. Üldtingimuste ajakohasust hinnatakse vajaduspõhiselt õigusaktide, Siseministeeriumi valitsemisala nõuete või teenuse juhtimise põhimõtete muutumisel.
- 15.6. Üldtingimuste uus redaktsioon kohaldub alates selle jõustumisest kõikidele teenuste portfellis aktiivses olekus olevatele IKT teenustele.