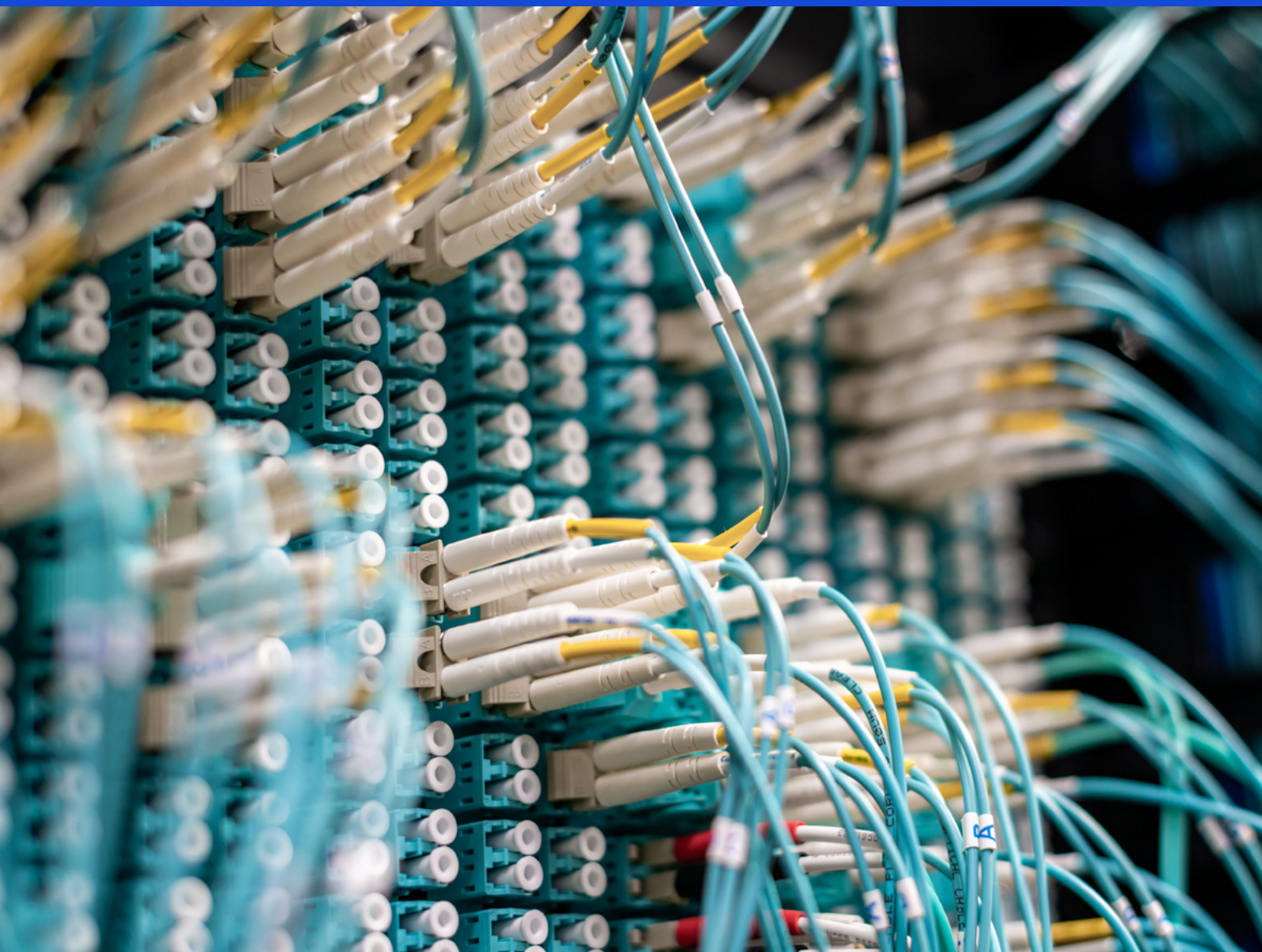




RIIGIKANTSELEI

Toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani koostamise juhend

ELUTÄHTSA TEENUSE OSUTAJALE





Sisukord

Eessõna	3
Terminid.....	5
1. Riskianalüüsi koostamine.....	7
1.1. Elutähtsa teenuse kirjeldus ja teenuse nõutud tase	8
1.1.1. Elutähtsa teenuse kirjeldus.....	8
1.1.2. Teenuse nõutud tase.....	11
1.2. Analüütiline osa.....	13
1.2.1. Kriitiliste tegevuste väljaselgitamine	14
1.2.2. Kriitiliste tegevuste ressursside tuvastamine	19
1.2.2.1. Ressursside olulisuse hindamine	24
1.2.2.2. Vahekokkuvõte.....	26
1.2.3. Ohtude väljaselgitamine.....	28
1.2.4. Stsenaariumite koostamine ja hindamine.....	30
1.2.5. Stsenaariumite hindamine	31
1.2.6. Ennetavate meetmete kirjeldamine	36
1.2.7. Riskianalüüsi kokkuvõte.....	37
2. Toimepidevuse plaan	39
2.1. Plaani kasutuselevõtmise tingimused.....	39
2.2. Taastekavad	39
Lisa 1. Kriitilist tegevust mõjutavate ohtude näidisnimekiri	44
Lisa 2. Elutähtsate teenuste ristsõltuvus	45
Lisa 3. Võrguettevõtjale vajalikud andmed	48



Eessõna

Hädaolukorra seadus (edaspidi *HOS*) seab elutähtsa teenuse osutajale (edaspidi *teenuseosutaja*) hulga teenuse toimepidevuse tagamisega seotud ülesandeid. Üks neist on koostada teenuse vastupanuvõime suurendamiseks toimepidevuse riskianalüüs ja plaan (edaspidi *riskianalüüs ja plaan*). Siinse juhendi eesmärk ongi teenuseosutajaid abistada just selle kohustuse täitmisel. Ühtlasi on juhend suuniseks teistelegi ettevõtjatele ja asutustele, kes soovivad mitmesugusteks kriisideks, nii looduslikeks kui ka inimtekkelisteks, tõhusamalt valmistuda.

Juhendis antakse riskianalüüsi ja plaani koostamiseks näpunäiteid ning selgitatakse Vabariigi Valitsuse määrust, millest riskianalüüsi ja plaani koostamisel lähtuda tuleb (edaspidi *riskianalüüsi ja plaani koostamise määrus*).¹

Põhjalik riskianalüüs ja plaan on igale teenuseosutajale head abivahendid, aidates tuvastada nii teenuse osutamist ohustavaid riske kui ka kavandada neid maandavaid meetmeid. Samuti heidetakse pilk juba rakendatud meetmete toimele. Pärast riskianalüüsi tegemist koostatakse plaan, milles kavandatakse tegevus juhuks, kui teenuse osutamisel siiski tõrge tekib või see koguni katkeb. Samuti tehakse plaanis kindlaks, missugused ressursid teenuse taastamisel kasutusele võetakse, missuguseid partnereid kaasatakse ja kuidas võiks toimuvast teavitada avalikkust. Hästi koostatud riskianalüüs ja plaan võimaldavad teenuseosutajal tegeliku kriisi ajal korraldusküsimustega tegelemise asemel täielikult keskenduda selle lahendamisele.

Kõigele vaatamata ei ole võimalik ette näha kõiki ohuolukordi ja nende üksikasju. Seetõttu võib juhtuda, et kriisipuhkemisel tuleb ohuolukord lahendada plaanis kirjeldatust sootuks teisiti. Vaatamata sellele on riskianalüüs ja plaan parim võimalus teenust ohustavaid sündmusi prognoosida ja nende lahendamiseks valmistuda.

Juhime tähelepanu, et siinne juhend on abivahend ega esita ühelegi teenuseosutajale valmislahendusi. Kuna teenused on nii olemuselt kui ka tehniliselt mitmetahulised ja nende osutajad erinevad, tuleb riskianalüüsi ja plaani koostamisel arvestada kõiki neist tulenevaid iseärasusi. Seetõttu algab ka iga teenuse toimepidevus just selle osutaja aktiivsusest, põhjaliku riskianalüüsi ja plaani koostamisest ning nende alusel läbimõeldud tegevusest kriisi ajal.

¹ Elutähtsa teenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani nõuded, nende koostamise ning plaani kasutuselevõtmise nõuded ja kord. Vabariigi Valitsuse 29.07.2021 määrus nr 75. – <https://www.riigiteataja.ee/akt/131072021002>.



Samuti märgime, et elutähtsat teenust korraldav asutus võib teenuse osutamise eripärast lähtudes anda teenuseosutajale nõusoleku kasutada käesolevast juhendist erinevat tunnustatud metoodikat, mis võimaldab välja selgitada teenuse katkestusi põhjustavaid ohte, nende tõenäosust, teenuse katkestuste tagajärgi ja muid olulisi asjaolusid.

NB! Juhendis esitatud näited on illustratiivsed ja ei ole seotud ühegi tegeliku elutähtsa teenuse osutaja ega korraldava asutuse tegevusega.



Terminid

Käesolevas juhendis kasutatakse järgmised termineid:

elutähtsa teenuse kirjelduse ja toimepidevuse nõuete määrus

elutähtsa teenuse toimepidevust korraldava asutuse poolt HOSi § 37 lõike 2 alusel kehtestatav määrus, milles esitatakse teenuse kirjelduse ja toimepidevuse nõuded

ennetav meede

abinõu, mida rakendatakse elutähtsa teenuse katkestuse või häire vältimiseks või selle riski vähendamiseks

elutähtsa teenuse häire

takistus elutähtsa teenuse osutamisel, mille tõttu osutatakse teenust osalises mahus ja mis võib viia elutähtsa teenuse katkestuseni

kriitilise tegevuse häire

kriitilise tegevuse takistus, mille tõttu toimub tegevus osalises mahus ja mis võib viia kriitilise tegevuse lakkamiseni

ID-süsteemid

mobiil-ID ja ID-kaardi abil isikutuvastamist ja digiallkirjastamist võimaldavad seadmed ja tarkvara

katkestus

elutähtsa teenuse osutamise lakkamine

korraldav asutus

ühe või mitme elutähtsa teenuse toimepidevuse eest vastutav ministeerium, kohaliku omavalitsuse üksus või Eesti Pank

kriitiline tegevus

teenuseosutaja tegevus, mille puudumine toob kaasa elutähtsa teenuse häire või katkestuse



leevendav meede

elutähtsa teenuse katkestuse või häire lahendamisel rakendatav abinõu, millega takistatakse negatiivse mõju laienemist või vähendatakse negatiivset mõju elutähtsa teenuse osutamisele või selle tarbijatele kuni elutähtsa teenuse taastamiseni

oht

imtegevusest, loodusnähtusest, tehnoloogiast, tehnikast või muust asjaolust tingitud sündmus, sealhulgas hädaolukord või kriitilise tegevuse toimimiseks vajaliku ressursi puudumine, mis võib põhjustada elutähtsa teenuse toimimiseks vajaliku kriitilise tegevuse katkestuse või häire

stsenaarium

kriitilist tegevust mõjutava ohu realiseerumisest põhjustatud sündmuse eeldatav arengukäik

toimepidevus

teenuseosutaja järjepideva toimimise suutlikkus ja järjepideva toimimise taastamise võime pärast elutähtsa teenuse katkestust

ristsõltuvus

erinevate teenuste omavaheline oluline mõju üksteise toimimisele

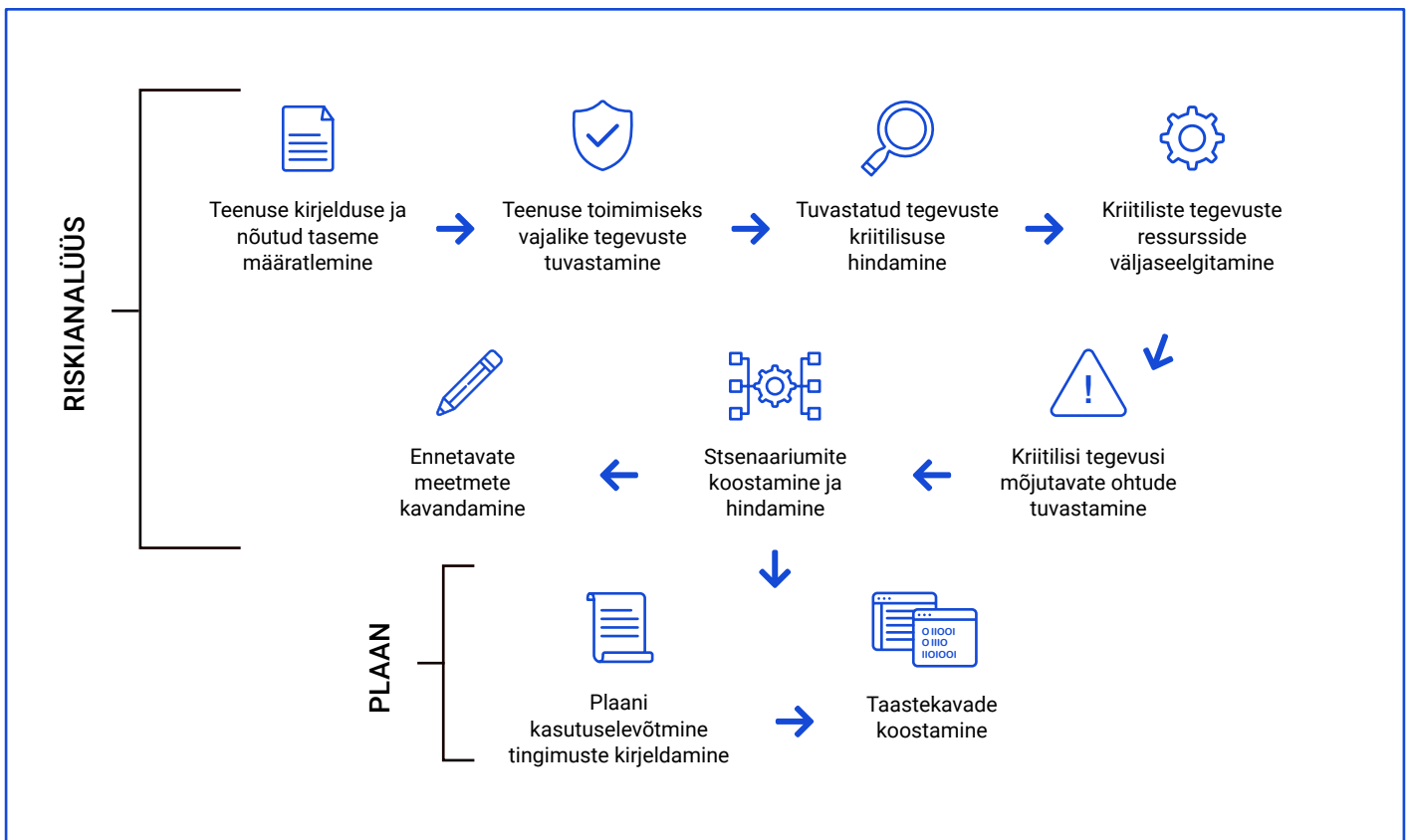
1. Riskianalüüsi koostamine

Peatükk selgitab riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse 3. peatüki sätteid. Juhendi alapeatükkides on viidatud täpsetele sätetele, mida parasjagu kommenteeritakse.

Riskide põhjalik hindamine on oluline osa elutähtsa teenuse toimepidevusest ning ennetavate meetmete rakendamise ja plaani koostamise alus. Nõuetekohase riskianalüüsi ja plaani koostamiseks tuleb läbida 9 etappi, alates teenuse olemuse määramisest kuni taastekavade koostamiseni. Juhendi järgmistes peatükkides selgitatakse üksikasjalikult ja näidete abil kõiki riskianalüüsi ja plaani koostamise etappe.

Juhime tähelepanu, et riskide hindamine ja kriisideks valmistumine on pidevalt muutuv protsess, seepärast tuleb riskianalüüs ja plaan vähemalt üks kord kahe aasta jooksul üle vaadata ja vajaduse korral neid uuendada.

Protsessiskeemina näeb riskianalüüsi ja plaani koostamine välja järgmine:



Joonis 1. Riskianalüüsi ja plaani koostamine



1.1. Elutähtsa teenuse kirjeldus ja teenuse nõutud tase

Alapeatükis 1.1 selgitatakse riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 6.

Riskianalüüsi koostamine algab elutähtsa teenuse kirjelduse ja teenuse nõutud taseme (edaspidi *teenuse kirjeldus ja nõutud tase*) esitamisega. Teenuse kirjelduse ja nõutud taseme esiletoomine võimaldab määrata riskianalüüsi ulatuse ja eesmärgid ning kavandada nii tõrkeid ennetavaid kui ka nende mõju leevendavaid meetmeid.

Teenuse kirjeldus koosneb kolmest komponendist:

- 1) **elutähtsa teenuse määratlus** – missugune osa teenuseosutaja tegevusest on korraldava asutuse määruse (edaspidi *toimepidevuse nõuete määrus*) kohaselt elutähtis teenus;²
- 2) **teenuse tarbijad ja nende arv** – kellele ja missuguses mahus teenust osutatakse;
- 3) **teenuse osutamise piirkond** – mis piirkonnas teenust osutatakse.

Edasises selgitatakse teenuse kirjelduse komponentide sisu lähemalt.

1.1.1 Elutähtsa teenuse kirjeldus

1) Elutähtsa teenuse määratlus

Teenuse määratluse juures tuleb kirjeldada, millise osa teenuseosutaja tegevusest on korraldav asutus täpselt elutähtsa teenusena määratlenud. Teenuse määratluse peavad esitama üksnes need teenuseosutajad, kelle puhul on korraldav asutus kehtestanud, et elutähtsaks loetakse ainult teatud osa nende tegevusest.

² Korraldav asutus kehtestab HOS-i § 37 lõike 2 alusel elutähtsa teenuse kirjelduse ja toimepidevuse nõuete määruse.

Näide 1. Elutähtsa teenuse määratlus



1. Elutähtsa teenuse kirjeldus ja nõutud tase

1.1. Teenuse määratlus ja sisu

Ettevõtlus- ja infotehnoloogiainistri 19.02.2021 määruse nr 8 kohaselt on mobiiltelefoniteenus sideteenus, mis võimaldab kindlaks määramata asukohas riigisiseste kõnede tegemist ja vastuvõtmist ning lühisõnumi (SMS – *Short Message Service*) edastamist ja vastuvõtmist.

Näitest 1 selgub, et praegusel juhul liigitub elutähtsaks ainult teatud osa ettevõtja tegevusest. Täiendavalt võib mobiilsideoperaator pakkuda veel näiteks televisioonteenus või pidada mobiiltelefonide müügiga tegelevat e-poodi. Elutähtsaks loetakse aga üksnes teenuseosutaja tegevuse see osa, mis on vahetult seotud elanikkonna esmavajaduste rahuldamisega ehk HOS-is nimetatud elutähtsa teenuse osutamisega. See tähendab ühtlasi, et just selle osa toimepidevus teenuseosutaja tegevusest kui tervikust peab olema igas olukorras tagatud. Samuti tuleb riskide hindamisel keskenduda eelkõige just selle teenusega seotud riskide maandamisele. Näite 2 puhul tuleb vedelkütuse müüjatel tagada vedelkütuse kättesaadavus tarbijatele Eesti territooriumil. Selle elutähtsa teenuse riskide hindamisele ja maandamisele peavadki vedelkütuse müüjad keskenduma. Kui korraldav asutus ei ole toimepidevuse määramises kogu teenuseosutaja tegevusest kitsamat määratlust kehtestanud, kehtivad toimepidevuse nõuded kogu teenuseosutaja tegevusele tervikuna. Sellisel juhul tuleb vastavalt tagada ka kogu tegevuse toimepidevus ning keskenduda kogu teenuseosutaja tegevust mõjutavate riskide maandamisele.

Näide 2. Elutähtsa teenuse sisu



1. Elutähtsa teenuse kirjeldus ja nõutud tase

1.2. Teenuse määratlus ja sisu

Majandus- ja taristuministri 28.06.2018 määruse nr 35 kohaselt on elutähtis teenus vedelkütust tarbijatele isikutele Eesti territooriumil vedelkütuse kättesaadavuse tagamine.

2) Teenust tarbivad isikud ja nende arv

Järgmise komponendina tuleb teenuse kirjelduse juures selgitada, missuguste sihtgruppidele ja kui suures mahus teenust osutatakse. Paljude teenuste puhul on seejuures oluline näitaja müügimaht (nt MWh, m³/d või tehingute arv). Sellisel juhul on soovitatav ka see esile tuua. Teenuste puhul, mille klientide arvu on määrata keeruline, tuleb riskianalüüsis esile tuua, kui paljudele isikutele teenust keskmiselt aastas pakutakse. Näiteks, haiglatel on võimalik näidata, kui paljudele inimestele pakuti vältimatut abi möödunud aasta jooksul.

Näide 3. Teenuse tarbimine



1. Elutähtsa teenuse kirjeldus ja nõutud tase

/... /

1.2. Teenuse tarbimine

Sihtrühmad ja klientide arv, kellele aktsiaselts A 2021. aastal mobiiltelefoniteenust osutas, kajastuvad järgmises tabelis:

Sihtrühm	Klientide arv
füüsilised isikud	120 000
juriidilised isikud	55 000
Kokku	175 000

Juhime tähelepanu, et näites 3 kasutatud terminite füüsilised isikud ja juriidilised isikud asemel võib kliendigruppe vajaduse korral ka teisiti nimetada, näiteks kodutarbijad ja ärikliendid. Küll aga on oluline juhul, kui teenuseosutaja osutab teenust vähemalt ühele suurkliendile, kellele müüdav maht on kogutarbimise suhtes arvestatava mõjuga, see koos vastavate mahtudega eraldi esile tuua.

3) Teenuse osutamise piirkond

Järgmisena tuleb esitada ülevaade piirkondadest, kus teenust osutatakse. Piirkondi võib ülevaatlikkuse huvides omakorda rühmitada, näiteks omavalitsusüksuste või maakondade alusel. Kui teenust osutatakse kogu riigis, ei ole väiksemate haldusüksuste esiletoomine vajalik. Ülevaatlikkuse huvides võib piirkonnad, kus teenust osutatakse, esitada ka kaardil.

Näide 4. Teenuse osutamine üle riigi



1. Elutähtsa teenuse kirjeldus ja nõutud tase

/... /

1.3. Elutähtsa teenuse osutamise piirkond

Aktsiaselts A osutab mobiiltelefoniteenust kogu Eesti territooriumil.

1.1.2. Teenuse nõutud tase

Lisaks teenuse kirjeldusele tuleb riskianalüüsi esimeses osas esile tuua ka selle nõutud tase. Nõutud tase näitab, missugusel tasemel tuleb teenust kriisi korral osutada ja missugune on aeg, mille jooksul tuleb tõrked igal juhul kõrvaldada. Nõutud taseme kehtestab, samamoodi peatükis 1.1.1 käsitletud teenuse määratlusega, korraldav asutus toimepidevuse määrusega.

Nõutud tase koosneb kahest komponendist:

1) teenuse osutamise tase – missugusel tasemel tuleb elutähtsat teenust kriisi korral osutada;

2) häire või katkestuse lubatud aeg – ajavahemik, mille jooksul tuleb elutähtsa teenuse toimimine tõrke korral taastada.

Edasises selgitatakse nõutud taseme komponentide sisu täpsemalt.

1) Teenuse osutamise tase

Teenuse osutamise tase on miinimummäär, millele vastavalt tuleb teenust osutada igas olukorras, sh kriiside ajal. Selle nõude eesmärk on tagada kriiside ajal elanike esmavajaduste rahuldamine. Riskianalüüsis ei ole vaja kõiki toimepidevuse määruses esitatud nõudeid üksikasjalikult korrata, vaid üksnes lühidalt kajastada, missugusel tasemel tuleb teenuse osutamine kriiside korral tagada.

2) Häire või katkestuse lubatud aeg

Häire või katkestuse lubatud aeg on korraldava asutuse poolt toimepidevuse määrusega kehtestatud või muudest õigusaktidest tulenev ajavahemik, mille jooksul peab teenuseosutaja elutähtsa teenuse toimimise täielikult või nõutud mahus taastama.

Näide 5. Teenuse nõutud tase



1. Elutähtsa teenuse kirjeldus ja nõutud tase

/ ... /

1.4. Teenuse nõutud tase

Ettevõtlus- ja infotehnoloogiaministri 19.02.2021 määrusega nr 8 kehtestatu kohaselt on mobiiltelefoniteenuse nõutud tase järgmine:

Sideteenuse katkestuse korral, välja arvatud elektrienergiaga varustamise teenuse katkestuse korral, tagab sideettevõtja selle taastamise oma sidevõrgu piires:

- 1) kaheksa tunni jooksul, kui samast rikkest tingitud sideteenuse katkestusest on mõjutatud üle 200 000 lõppkasutaja;
- 2) 16 tunni jooksul, kui samast rikkest tingitud sideteenuse katkestusest on mõjutatud 30 001 kuni 200 000 lõppkasutajat;
- 3) 24 tunni jooksul, kui samast rikkest tingitud sideteenuse katkestusest on mõjutatud 1000 kuni 30 000 lõppkasutajat;
- 4) ühe tööpäeva jooksul, kui samast rikkest tingitud sideteenuse katkestusest on mõjutatud alla 1000 lõppkasutaja ja tegemist ei

ole üksikute geograafiliselt hajusalt paiknevate lõppkasutajate sideteenuse katkestusega.






1.2. Analüütiline osa

Alapeatükis 1.2 selgitatakse riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 7–11.

Riskianalüüsi järgmine ja ühtlasi kõige mahukam etapp on analüütiline osa. Analüütilise osa eesmärk on anda ülevaade tegevustest, millest teenuse osutamine kõige enam sõltub, ning ressurssidest, mida tuvastatud tegevuste töös hoidmiseks vajatakse (näiteks kui palju on vaja töötajaid, et vee-ettevõtja pumbasüsteem katkematult toimiks).

Kui kriitilised tegevused ja nende toimimiseks vajalikud vahendid on tuvastatud, tehakse kindlaks ohud, mis võivad tegevustes tõrkeid põhjustada. Seejärel prognoositakse tuvastatud tegevuste, ressursside ja ohtude põhjal olukorrajeldused ehk stsenaariumid, mis võivad viia häire või katkestuseni. Kui võimalikud tõrkeid põhjustavad olukorrad on tuvastatud, kavandatakse nende ennetamiseks meetmed.

Kokkuvõtvalt läbitakse riskianalüüsi analüütilises osas järgmised etapid:

- 1)  kriitiliste tegevuste väljaselgitamine;
- 2)  tuvastatud kriitiliste tegevuste ressursside tuvastamine;
- 3)  ohtude tuvastamine;
- 4)  stsenaariumite koostamine ja hindamine;
- 5)  ennetavate meetmete kavandamine.

Alapeatükkides 1.2.1–1.2.6 selgitatakse analüütilise osa komponentide sisu lähemalt.

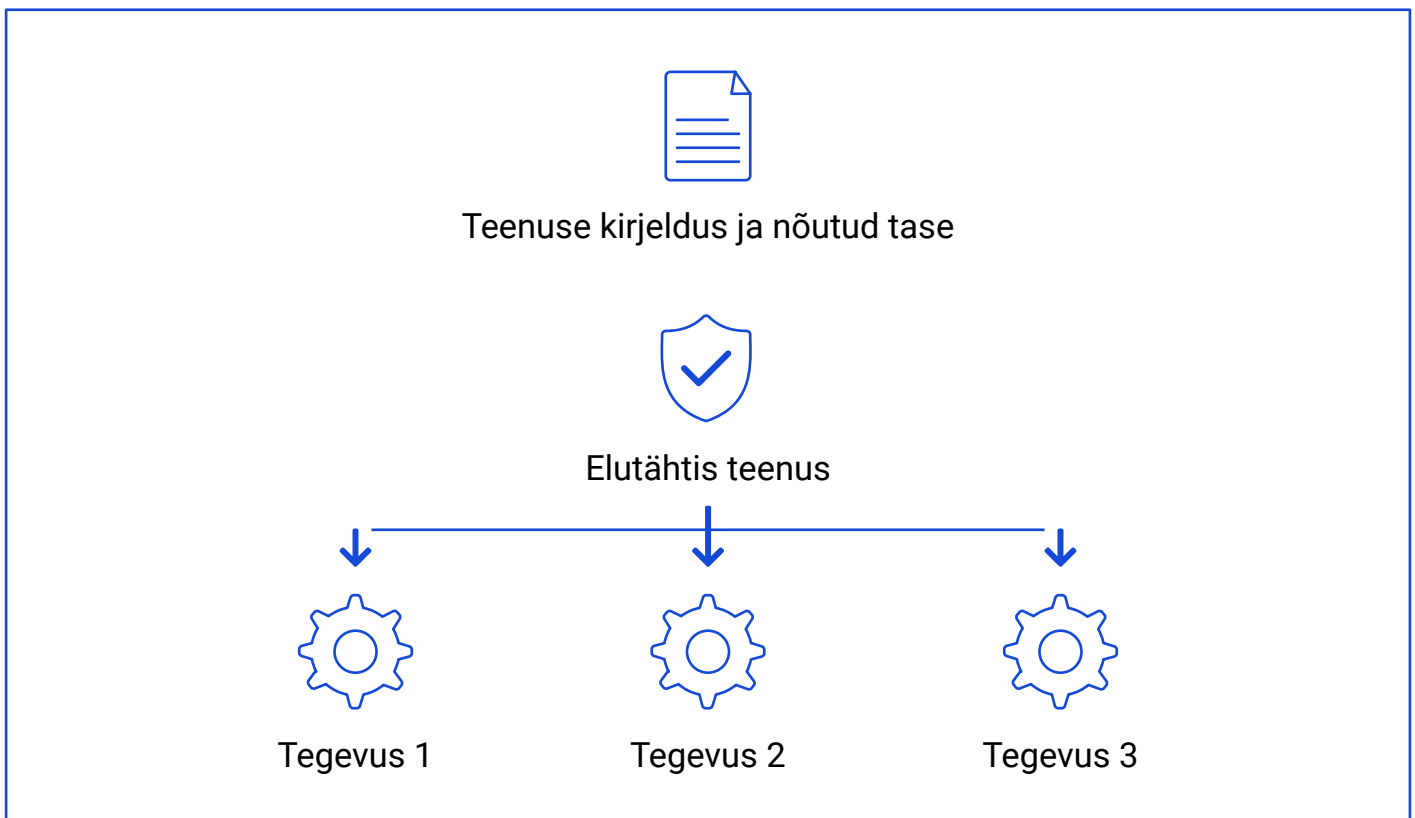
1.2.1. Kriitiliste tegevuste väljaselgitamine

Kriitiliste tegevuste väljaselgitamist käsitleb riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 7.

Elutähtsa teenuse osutamisega seotud riskide tuvastamiseks ja hindamiseks tuleb esmalt kindlaks teha tegevused, millest teenuse osutamine kõige enam sõltub – kriitilised tegevused.

Kriitiliste tegevuste tuvastamiseks tuleb osutatav teenus tegevusteks jaotada. Kuigi juhendis kasutatakse läbivalt terminit *tegevused*, võib selle asemel kasutada ka muid termineid, näiteks *tööprotsessid*. Sisult tuleb mõistliku üldistusastmega analüüsida, missugustest tegevustest teenuse osutamine koosneb. Soovitatav on kogu teenuse osutamine lugeda enamaks kui ainult üheks tegevuseks, sest vastasel juhul on raske ohte tuvastada ja stsenaariumeid koostada. Liigse üldistusastme juures võivad aga tähelepanuta jääda olulised detailid, mis reaalse kriisi korral olukorra lahendamist takistavad.

Teenuse tegevusteks jaotamisel on tähtis arvestada teenuse kirjelduse ja nõutud tasemega (vt riskianalüüsi esimest osa).



Joonis 2. Elutähtsa teenuse tegevusteks jagamine



Teenuse osutamise võib tegevusteks jaotada eri alustel, näiteks osakondade, funktsioonide, teenuse osutamise tehniliste etappide jms põhjal. Vajaduse korral, näiteks juhul, kui see lihtsustab hilisemat ressurside ja ohtude hindamist, võib tegevusi omakorda alletappideks jagada.

Näide 6. Teenuste jaotamine tegevusteks

Näide 6.1. Elektritootja tegevuse jaotamine



2. Analüütiline osa

2.1. Teenuse osutamiseks vajalikud tegevused

Elektritootmise teenuse osutamiseks vajalikud tegevused on:

- 1) jahutusveega varustamine;
- 2) katelde toimimine;
- 3) juhtimiskeskuse toimimine;
- 4) jt.

Näide 6.2. Vee-ettevõtja tegevuse jaotamine



2. Analüütiline osa

2.1. Teenuse osutamiseks vajalikud tegevused

Ühisveevärgi teenuse osutamiseks vajalikud tegevused on:

- 1) veepuhastusjaama toimimine;
- 2) ühisveevärgi torustiku toimimine;
- 3) juhtimiskeskuse toimimine;
- 4) jt.

Näide 6.3. Haigla tegevuste jaotamine



2. Analüütiline osa

2.1. Teenuse osutamiseks vajalikud tegevused

Vältimatu abi teenuse osutamiseks vajalikud tegevused on:

- 1) erakorralise meditsiini osakonna töö;
- 2) diagnostika toimimine;
- 3) operatsiooniploki toimimine;
- 4) jt.

Juhime tähelepanu, et tegevusteks jaotamise juures tuleb käsitleda teenuseosutaja vahetu kontrolli all toimuvat, st teenuseosutaja personali tegevust. Partnerite ja tarnijate teenused on riskianalüüsi mõistes ressurss, mida analüüsitakse selle hilisemates etappides.

Kui teenused on tegevusteks jaotatud, tuleb hinnata tegevuste kriitilisust. Selleks kasutatakse riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse lisaga 1 kehtestatud tabelleid.³

Kokkuvõtvalt tuleb tegevuste kriitilisuse hindamiseks:

tabeli 1 alusel analüüsida, kui kiiresti võivad tegevuste tõrked viia kogu teenuse häire või katkestuseni;

tabeli 2 põhjal analüüsida tegevuse katkemisest tulenevat teenusekatkestuse ulatust;

tabeli 3 järgi määrata tegevuse kriitilisuse aste.

³ Elutähtsa teenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani nõuded, nende koostamise ning plaani kasutuselevõtmise nõuded ja kord. Vabariigi Valitsuse 29.07.2021 määrus nr 75. Lisa 1 – Tegevuste kriitilisuse hindamine. – https://www.riigiteataja.ee/aktiis/1310/7202/1002/VV_75m_lisa1.pdf#.



Tabel 1. Ajakriitilisus

Kriitilisuse aste	Tegevuse katkemisel elutähtsa teenuse katkestuseni või häireni kuluv aeg
1	kuud, aastad
2	nädalad
3	päevad
4	tunnid
5	sekundid, minutid

Tabel 2. Katkestuse ulatus

Kriitilisuse aste	Elutähtsa teenuse katkestuse ulatus tegevuse katkemisel
1	kuni 10%
2	kuni 30%
3	kuni 50%
4	kuni 80%
5	kuni 100%

Tabel 3. Kriitilisuse aste

Kriitilisuse punktid	Tegevuse kriitilisuse aste
1–5	tegevus ei ole oluline
6–9	tegevus on vähesel määral oluline
10–15	tegevus on oluline
16–20	tegevus on kriitiline
21–25	tegevus on väga kriitiline

Teisisõnu analüüsitakse tabeli 1 põhjal, kui palju kulub aega kogu teenuse häire või katkemiseni, kui teatud kriitiline tegevus seiskub. Näiteks juhul, kui tegevuse katkemisel kulub teenuse katkemiseni mitu kuud või isegi aastat, on analüüsitava tegevuse kriitilisuse aste tabeli 1 kohaselt „1“.

Tabeli 2 alusel hinnatakse katkestuse ulatust. Seejuures tuleb lähtuda korraldava asutuse juhistest, millega määratakse, missugusest näitajast lähtuvalt tabelis 2 märgitud suhtarv (%) arvutatakse. Näiteks võib korraldav asutus anda juhised, et suhtarv tuleb arvutada katkestusest mõjutatud klientide arvu põhjal võrreldes kõikide klientide arvuga. Teisisõnu, juhul kui tegevuse katkemisel jääb teenuseta 250 000 kliendist 125 000, on katkestuse ulatus 50% ja vastab astmele „3“. Korraldav asutus võib anda juhised arvutada suhtarv lähtudes ka muudest näitajatest, sh näiteks tootmisvõimsusest (MWh) või tehingute hulgast.

Kui korraldav asutus ei ole riskianalüüsi koostamise ajaks suhtarvu arvutamiseks juhiseid andnud, tuleb teenuseosutajal ja korraldaval asutusel selles kokku leppida.

Tabelite 1 ja 2 põhjal saadud tulemused korrutatakse ja saadud tulemusest nähtub tabeli 3 põhjal (kriitilisuse punktid) tegevuse kriitilisuse aste.

Näide 7. Tegevuse hindamine ja kriitilisuse astme määramine



2. Analüütiline osa

2.1. Teenuse osutamiseks vajalikud tegevused

Aktsiaseltsi A osutatava elektriga varustamise teenuse osutamiseks vajalikud tegevused on:

- 1) võrgu arendamine;
- 2) elektrisüsteemi kaugjuhtimine;
- 3) operatiivtööd;
- 4) arveldusprotsessid.

2.2. Tegevuste kriitilisuse hindamine



Aktsiaselts A hindab elektriga varustamise teenuse osutamiseks vajalike tegevuste kriitilisust järgmiselt:

1) võrgu arendamine –

ajakriitilisus („1“) x katkestuse ulatus („1“) = kriitilisuse aste „1“. Tegevus ei ole oluline.

2) elektrisüsteemi kaugjuhtimine –

ajakriitilisus („4“) x katkestuse ulatus („5“) = kriitilisuse aste „20“. Tegevus on kriitiline.

3) operatiivtööd –

ajakriitilisus („5“) x katkestuse ulatus („5“) = kriitilisuse aste „25“. Tegevus on väga kriitiline.

4) arveldusprotsessid –

ajakriitilisus („1“) x katkestuse ulatus („1“) = kriitilisuse aste „1“. Tegevus ei ole oluline.

Riskianalüüsi edasistes etappides käsitletakse üsknes tegevusi, mille kriitilisuse koondhinnangu tulemus oli „10“ ja rohkem, ehk neid tegevusi, mis on elutähtsa teenuse osutamiseks vähemalt olulised.

1.2.2. Kriitiliste tegevuste ressursside tuvastamine

Kriitiliste tegevuste ressursside tuvastamist käsitleb riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 8.

Kui kriitilised tegevused on tuvastatud, tuleb järgmiseks kindlaks teha nende toimimiseks vajalikud ressursid. Kriitiliste tegevuste ressursid on vahendid (sh personal, ehitised ja finantsvahendid), mille puudumisel tekib tegevuses häire või katkeb see täielikult. Kriitilised tegevused omakorda on aga aluseks kogu elutähtsa teenuse toimimisele, mistõttu võib ressursi puudumine tuua kaasa kogu teenuse katkemise.

Kokkuvõtvalt analüüsitakse iga tegevuse juures järgmisi ressursiliike:

personal – missugune on tegevuse jätkamiseks vajalik personal;

ehitised ja territoorium – missugused on vajalikud ehitised ja territoorium ning võimalikud asenduspinnad;

seadmed ja infotehnoloogilised süsteemid (IT-süsteemid) – missugused on vajalikud seadmed ja IT-süsteemid;

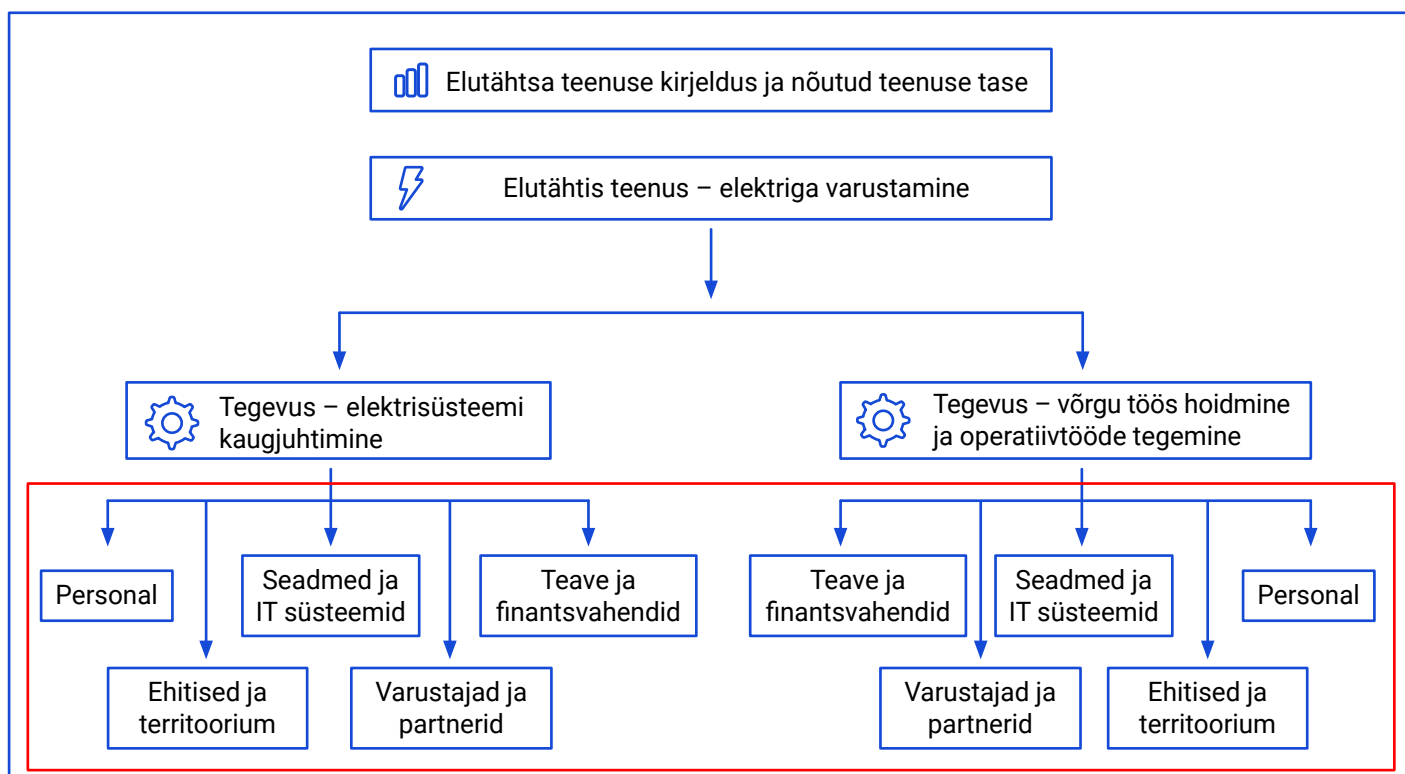
teave – missugune on vajalik teave ja kuidas seda säilitatakse;

finantsvahendid – missugused on vajalikud finantsvahendid;

muud teenused, sh elutähtsad teenused – vajalikud teenused, millest sõltub kriitiliste tegevuste toimimine;

varustajad ja partnerid – vajalikud varustajad ja partnerid, kellest sõltub kriitiliste tegevuste toimimine.

Kriitiliste tegevuste ressursside tuvastamist illustreerib joonis 3.



Joonis 3. Kriitiliste tegevuste ressursside väljaselgitamine



Edasises selgitatakse ressursiliikide sisu üksikasjalikumalt.

1) Minimaalne ja optimaalne personal

Personaliresursi analüüsimisel kajastatakse ametikohtade alusel ja arvuliselt tegevuseks vajalikku personali. Näiteks, elektriettevõtja puhul võib elektrisüsteemi kaugjuhtimiseks olla optimaalne rakendada 8 töötajat, kellest 2 on vahetuse ülemad ja 6 dispetšerid. Vajaduse korral võib tegevuse jätkumise tagada aga ka minimaalselt 6 töötajaga: kahe vahetuse ülema ja nelja dispetšeriga.

Personaliresursi analüüsis tuleb lühidalt selgitada ka seda, kuidas minimaalse töötajate arvuni jõuti. Eelmises lõigus esitatud näite põhjal võiks selgitus olla, et vähema kui nelja dispetšeriga tekib operatiivteabe vastuvõtmisel viivitus ning vähema kui kahe vahetuse ülema puhul ei ole võimalik kriisiolukorras vajalikke otsuseid piisavalt kiiresti ja informeeritult langetada.

Personaliresursside juures on teenuseosutajal võimalik määrata ka riigikaitse- lise töökohustusega töökohti. Täiendavate riigikaitseliste töökohtade moodus- tamine elutähtsa teenuse osutaja juures, loetelu moodustamise ja muutmise ning andmete esitamise kord on sätestatud Vabariigi Valitsuse 9. augusti 2018. a määruses nr 73⁴. Riskianalüüsis tuleb nimetada selliste töökohtade ametini- metus ja koguarv. See võimaldab tagada kriitiliste ülesannete täitmiseks vajaliku personali olemasolu ja seeläbi elutähtsa teenuse toimepidevuse ka ekstreemse- tes oludes, teisisõnu kõrgendatud kaitsevalmiduse või sõjaseisukorra ajal. Riigikaitseliste töökohustuse loomiseks peab tegemist olema töökohtadega, mis on elutähtsa teenuse osutamiseks tingimata vajalikud – neil kohtadel töötavaid isikuid ei kaasata kõrgendatud kaitsevalmiduse või sõjaseisukorra puhul mobi- lisatsiooni ning isik jätkab oma tööülesannete täitmist töökohal. Ühtlasi on tee- nuseosutajal õigus katkestada riigikaitseaduses sätestatud juhtudel sellisel töökohal töötava isiku puhkus, et viimane naaseks kohe oma tööülesannete täit- mise juurde. Riigikaitselele töökohale võib olla määratud nii meessoost kui ka naissoost isik. Riigikaitseliste töökohustusega töökohtade kohta riskianalüüsis esitatud info on aluseks kande tegemiseks töötamise registris, mille kaudu and- med jõuavad Kaitseressursside Ametini. Juhime tähelepanu, et riigikaitseliste töökohustusega töökohtade määramine on võimalus, mitte kohustus. Selliste töökohustuse määramise vajadus peab olema mõjuvalt põhjendatud.

⁴ Täiendavate riigikaitseliste töökohtade moodustamine elutähtsa teenuse osutaja juures, loetelu moodustamise ja muutmise ning andmete esitamise kord. Vabariigi Valitsuse 9.08.2018 määrus nr 73 – <https://www.riigiteataja.ee/akt/114082018001>.



2) Hooned, rajatised ja territoorium

Ehitiste ja territooriumi kui ressursi all mõeldakse kõiki hooneid ja rajatisi, mida kriitiliseks tegevuseks kasutatakse. Näiteks võivad sellisteks ressurrsideks olla juhtimiskeskuse hoone, kiirabibaas, haiglahoone, alajaamad, sidemastid jpm. Ühtlasi tuleb kirjeldada võimalusi kasutada muid töö tegemise asukohti. Näiteks, elektriettevõtja võib kirjeldada, et elektri-süsteemi kaugjuhitakse asukohas aadressil X, kuid vajaduse korral on seda võimalik teha ka teises asukohas aadressil Y.

3) Seadmed ja infotehnoloogilised süsteemid

Kriitiliseks tegevuseks vajalike seadmete ja IT-süsteemide loetlemisel kasutatakse mõistlikku üldistusastet. Lisaks seadmetele antakse ülevaade ka infosüsteemidest ja arvutiprogrammidest. Eelmises punktis esitatud elektriettevõtja näidet jätkates võiks selle ressursiliigi juures esile tuua, et elektrisüsteemi kaugjuhtimiseks vajatakse serverit, mis asub ruumis A või hoones B, tarkvara X, mida kasutatakse ruumis A või hoones B paiknevates arvutites, ning viit spetsialisti töövalmis töökohta, mis on varustatud seadmega X ning tarkvaraga Y ja Z.

NB! Oluliste infosüsteemide väljaselgitamiseks võib kasutada Riigi Infosüsteemi Ameti juhendeid aadressil <https://eits.ria.ee/>.

4) Vajalik teave

Vajaliku teabe all kirjeldatakse, missugune on kriitiliseks tegevuseks vajalik infovoog. Selleks võib olla näiteks teave ilmastiku, liikluse või teenuseosutaja tegevuse seisukohalt muu olulise kohta.

5) Tegevuseks vajalikud finantsvahendid

Finantsvahendite juures tuuakse esile, missugused on kriitilise tegevuse jätkamiseks vajalikud igapäevased kulud, mille katmiseks peavad vahendid olema igal ajal kättesaadavad. Eelkõige mõeldakse siin kulusid, mille tasumisega ei ole võimalik oodata. Nendeks võivad olla näiteks lühikese tähtajaga nõuded, mille tasumata jätmine toob kaasa tegevuse katkemise. Kui finantsvahendeid ei ole võimalik kriitiliste tegevuste kaupa esile tuua, esitatakse see teave kogu elutähtsa teenuse kohta tervikuna.



6) Teenused, sh elutähtsad teenused

Teenuste, sh elutähtsate teenuse osutajate kohta tuuakse riskianalüüsis esile, mis-sugused neist on kriitiliseks tegevuseks hädavajalikud. Seejuures tuleb kindlasti arvestada ka elutähtsate teenuste ristsõltuvusega, mille kohta on rohkem infot esitatud juhendi lisas 2. Paljud teenused on omavahel tihedalt seotud, mille tõttu ühe teenuse katkemine võib lihtsasti tuua kaasa doominoefekti, st teiste elutähtsate teenuste katkestuse. Seepärast on oluline, et iga teenuseosutaja panustaks võimalikult palju nii enda teenuse toimepidevuse suurendamisse kui ka enda suutlikkusse saada hakkama teiste elutähtsate teenuste katkestuste korral.

Näiteks võib elektriettevõtja siin punktis esile tuua, et vajab elektrisüsteemi kaugjuhtimiseks kui kriitiliseks tegevuseks andmesideteenust, mida pakub aktsiaselts A. Vee-ettevõtja võib kirjeldada, et vajab näiteks reoveepuhasti töö tagamiseks elektrit, mida pakub osaühing C, andmesideteenust, mida pakub aktsiaselts D ja kemikaalidega varustajat aktsiaseltsi E.

Kõigi teenuseosutajate puhul on üks kriitilisi ressursse elektrivarustus. Kui teenuseosutaja soovib, et võrguettevõtja arvestaks temale vajalike objektidega rike-likvideerimisel või katkestuste plaanimisel, on otstarbekas võrguettevõtjat vastavatest rajatistest ja nende kasutusfunktsioonist teavitada. Selleks on vaja võrguettevõtjale edastada tarbimiskoha EIC-kood. Näide võrguettevõtjale vajalikest andmetest on esitatud juhendi lisas 3.

7) Varustajad ja partnerid

Varustajate ja partnerite kohta tuuakse riskianalüüsis esile, mis-sugused neist on kriitiliseks tegevuseks hädavajalikud. Varustajate ja partnerite analüüsimisel tuleb samuti arvestada nende sõltuvusega teistest elutähtsatest teenustest ja erinevatest lepingupartneritest. Teenuseosutaja ei pea eraldi koostama lepingupartneri eest põhjalikku ristsõltuvuste analüüsi. Piisab, kui teenuseosutaja küsib oma partneritelt teavet nende olulisemate sõltuvuste kohta ja arvestab nendega oma stsenaariumite väljaselgitamisel ja hindamisel ning ennetavate meetmete kavandamisel.

Näiteks võib haigla siin punktis esile tuua, et vajab patsientide toitlustamiseks lepingupartneri X hallatava söökla toimimist. Seejuures tuleks märkida, et lepingupartner X vajab söögi valmistamiseks haiglas asuvas sööklas elektrit, vett

ja toiduaineid, mida tarnitakse kord päevas. Seda teavet saabki teenuseosutaja võtta arvesse stsenaariumite väljaselgitamisel ja hindamisel ning ennetavate meetmete kavandamisel. Samuti saab selle teabe põhjal otsustada, kas ja mil määral tuleb pidada lepingupartneriga läbirääkimisi lepingupartneri toimepidevuse suurendamise üle.




Kriitiliste tegevuste ja nendega seotud ressursside kokkuvõtte esitatakse korraldava asutuse nõutud kujul. Kui seda ei ole, võib ressursse kajastada leheküljel 27 tabelis 7 esitatud kujul.

1.2.2.1. Ressursside olulisuse hindamine

Kui kriitilisteks tegevusteks vajalikud ressursid on välja selgitatud, tuleb hinnata, missugused neist on kõige olulisemad. Olulisuse väljaselgitamine võimaldab seada prioriteete ja seeläbi lihtsustada ennetavate meetmete plaanimist. Ressursside olulisuse põhjalik hindamine on vajalik, kuna riskianalüüsi järgmistes etappides käsitatakse ohuna üksnes olulise ressursi puudumist.

Meetod, mille alusel ressursside olulisust hinnata, on jäetud teenuseosutaja otsustada. Sellegipoolest peab valik olema põhjendatud, näiteks võib lähtuda rahvusvahelisest või teenuseosutaja enda varasemast praktikast, standarditest või eksperdiarvamustest.

Edasises esitatakse ressursside olulisuse hindamise üks võimalik metoodika. Selleks tehakse tabeli 5 alusel järgmist:

- 1)  hinnatakse aega, mis kulub ressursi puudumisel kriitilise tegevuse katkestuseni;
- 2)  hinnatakse aega, mis kulub alternatiivse ressursi rakendamiseks;
- 3)  hinnatakse ressursi puudumise mõju kriitilisele tegevusele.

Saadud tulemused liidetakse ning saadud arvväärtuse alusel (koondhinnang) määratakse tabeli 6 järgi ressursi olulisus.



Tabel 5. Ressursi puudumine, alternatiivid ja tagajärg

Olulisuse aste	Ressursi puudumisel kriitilise tegevuse katkemiseni kuluv aeg (1)	Alternatiivse ressursi rakendamiseks kuluv aeg (2)	Ressursi puudumise tagajärg kriitilisele tegevusele (3)
1	1 kuu ja enam	olemas kohe rakendatav alternatiiv	negatiivne tagajärg puudub
2	kuni 1 kuu	kuni üks päev	kriitilise tegevuse pishäired
3	kuni 7 päeva	kuni üks nädal	kriitilise tegevuse olulised häired
4	kuni 24 tundi	kuni üks kuu	kriitilise tegevuse ülrasked häired
5	kuni 1 tund	üks kuu ja enam	kriitilise tegevuse katkmine

Tabel 6. Ressursi olulisus

Koondhinnang	Ressursi olulisus
3–6	ei ole oluline
7–9	keskmise tähtsusega
10–15	oluline

Näiteks, kui juhendis esitatud meetodit kasutav teenuseosutaja A tuvastab, et tema süsteemide kaugjuhtimiseks on oluline infotehnoloogiline ressurs tarkvara X, toimub hindamine järgmiselt:

- 1) ressursi puudumisel kriitilise tegevuse katkemiseni kuluv aeg on kolm tundi – **olulisuse aste „4“**;
- 2) alternatiivse ressursi rakendamiseks kuluv aeg on kuni üks nädal – **olulisuse aste „3“**;
- 3) ressursi puudumine toob kriitilisele tegevusele tagajärjena kaasa ülrasked häired – **olulisuse aste „4“**.



Saadud tulemused liidetakse ja seejärel hinnatakse ressursi olulisust tabeli 6 järgi.

Infotehnoloogilise ressursi tarkvara X olulisus on $4 + 3 + 4 = „11”$. Järelikult on tarkvara X **oluline ressurss** ja selle kohta tuleb riskianalüüsi jätkata.

1.2.2.2. Vahekokkuvõte

Kriitiliste tegevuste ja nendega seotud ressursside kokkuvõte esitatakse korraldava asutuse nõutud kujul, selle puudumisel leheküljel 27 asuva **tabeli 7** kujul.

Juhime tähelepanu, et iga ressursi kohta peab riskianalüüsist selguma, kui kaua saab kriitiline tegevus selle puudumisel jätkuda ilma, et see hakkaks mõjutama kogu teenuse toimimist. Aja hindamisel tuleb arvestada, kas kriitilise tegevuse ressurss on asendatav, näiteks alternatiivse lepingupartneri kaasamise abil, või on võimalik võtta kasutusele leevendavaid meetmeid, näiteks elektrigeneraatoreid, varusid (kütuse, ravimite vms varu). Kõik leevendusmeetmed pikendavad aega, mille vältel suudab teenuseosutaja ilma kriitiliseks tegevuseks vajaliku ressursita toime tulla.



Tabel 7. Kriitiliste tegevuste toimimiseks oluliste ressursside kokkuvõte⁵

Kriitiline tegevus	Kriitilise tegevuse ressursi liik	Kriitilise tegevuse toimimiseks vajalik ressurss	Ressursi kirjeldus	Ressursi pakkuja (nt kas on asutuse-sisene või ostetakse sisse. Sisseostmise korral, kas tegu on Eesti või välismaise pakkujaga)	Maksimumaeg, mille jooksul saadakse ressursita hakkama (sekundid, minutid, tunnid, kuu, aasta). Arvestatakse ressursi asendatavusega ja selle puudumist ennetavate meetmete rakendamisega (nt generaatori või dubleeritud side olemasolu vms)	Ressursi olulisus, millest kriitiline tegevus sõltub (nt oluline, keskmisel määral oluline, ei ole oluline)	
Kriitiline tegevus 1 – elektrisüsteemi kaugjuhtimine	Personal (vaata ptk 1.2.2 punkt 1)	Optimaalselt 3 vahetuse vanemat	Korraldab dispetšerite ja juhtimiskeskuse tööd.	Asub juhtimiskeskuses aadressil X	4 tundi	Oluline (vaata näidet lk 25)	
		Minimaalselt 2 vahetuse vanemat	Vahetuste vanemate arvu ei saa alla 2 vähendada, kuna tööd tuleb korraldada 24/7 ja töötajad vajavad puhkeaega.				
		Optimaalselt 6 dispetšerit	Vastutavad võrgu jälgimise eest. Edastavad infot rikete kohta.				
	ressurss 3 jne	Minimaalselt 4 dispetšerit	4 dispetšeriga saab tagada 2 dispetšerit igas vahetuses. Vähema arvuga ei ole võimalik tagada operatiivsust.	Asuvad juhtimiskeskuses aadressil X	kuni 2 tundi	Oluline (vaata näidet lk 25)	
		ehitised ja territoorium (vaata ptk 1.2.2 punkt 2)	Juhtimiskeskus	Vastava varustusega ja mehitatusega hoone, kust toimub võrgu kaugjuhtimine	Asub aadressil X	kuni 5 tundi	Oluline (vaata näidet lk 25)
	Ressurss 2 jne	Infosüsteemid (vaata ptk 1.2.2 punkt 3)	tarkvara X	Tarkvara, mis võimaldab elektrisüsteemi kaugjuhtida	Kasutatakse arvutites, mis paiknevad aadressil X, tehnilist tuge ja uuendamist pakub ettevõtja AS Y	kuni 2 tundi	Ressurss on oluline (vaata näidet lk 25)
			Ressurss 2 jne				
	Juhtimiskeskuse infosüsteemide hooldamine	Erinevate infosüsteemide tehniline tugi	OÜ Z	kuni 2 tundi	Oluline (vaata näidet lk 25)		
Kriitiline tegevus 2 – X	X	X	X	X	X	X	

⁵ Elutähtsa teenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani nõuded, nende koostamise ning plaani kasutuselevõtmise nõuded ja kord.

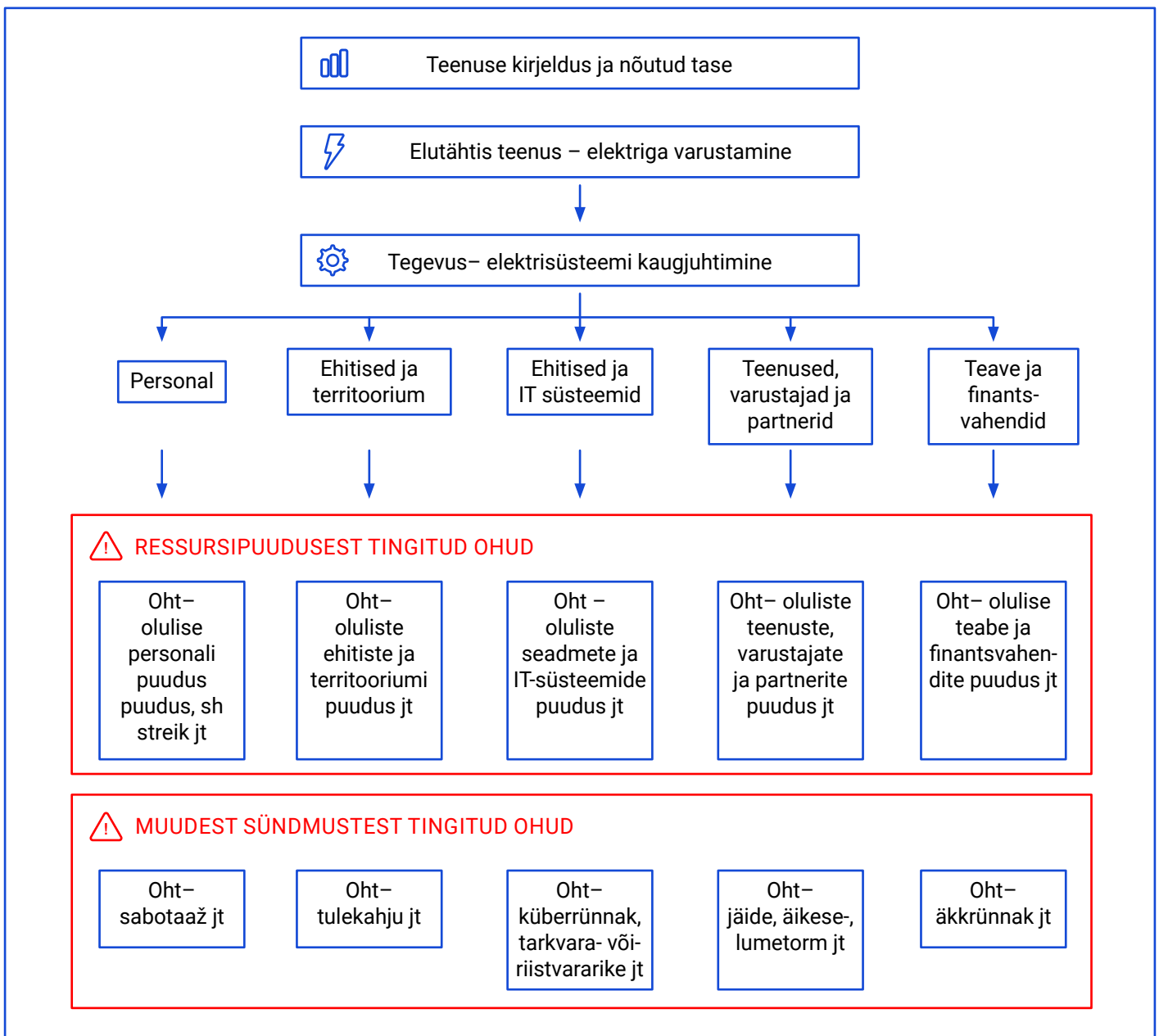
Vabriigi Valitsuse 29.07.2021 määrus nr 75. Lisa 5 – Kriitiliste tegevuste toimimiseks olulise ressursi kirjeldamine. – https://www.riigiteataja.ee/aktiis/1310/7202/1002/VV_75m_lisa5.pdf#.

1.2.3. Ohtude väljaselgitamine

Kriitiliste tegevuste häireid või katkestusi põhjustada võivate ohtude tuvastamist käsitlevad riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 9 lõiked 1 ja 2.

Peale kriitiliste tegevuste toimimiseks oluliste ressursside puudumise tuleb välja selgitada ka muud ohud, mis võivad kriitilistes tegevustes tõrkeid põhjustada.

Ohte kirjeldatakse iga kriitilise tegevuse kohta eraldi. Kui näites 7 selgitas elektri- tevõtja välja, et kriitilisteks tegevusteks on kaugjuhtimine ja operatiivtööde tegemi- ne, siis nüüd tuleb iga kriitilise tegevuse kohta selgitada välja neid mõjutavad ohud.



Joonis 4. Kriitiliste tegevuste ohtude väljaselgitamine

Ohtudena käsitatakse nii inimtegevust (nt küberrünnakud, sabotaaž, streik), tehnoloogilisi probleeme (nt tarkvararikked) kui ka loodusnähtusi. Teatud ohtude kohta koostavad riigiasutused HOS-i kohaselt ka hädaolukorra riskianalüüsi, mille kokkuvõtteid tuleb asutustel avaldada vähemalt oma koduleheküljel riskiankeetides. Need analüüsid on teenuseosutajatele vastavate ohtude esinemise tõenäosuse hindamisel abiks.

Ohtude väljaselgitamisel on soovitatav pöörata erilist tähelepanu ka väliskeskonnale, kus elutähtsa teenuse osutaja tegutseb, st analüüsida, kas elutähtsa teenuse osutamiseks kriitiliste ehitiste läheduses asuvad ohtlikud ettevõtted, kelle teatud tegevused (või nt tegevusetus õnnetuse korral) võib mõjutada elutähtsa teenuse osutamist. Samuti analüüsida ehitiste asumist üleujutuspiirkonnas ja sellest tulenevalt üleujutuste mõju elutähtsa teenuse toimepidevusele. See kõik võimaldab teenuseosutajal paremini aru saada ohtudest, mis võivad tuleneda ehitiste paiknemiskeskonnast.

Oluline on, et ohtude seas arvestataks ka kriitiliseks tegevuseks vajaliku ressursi puudumisega, kuna see võib tegevuses tõrke tekitamise kaudu tuua kaasa kogu elutähtsa teenuse katkestuse.

Näide 8. Kriitilise tegevusi mõjutavad ohud



2. Analüütiline osa

/.../

2.3. Kriitilisi tegevusi mõjutavad ohud:

Riskianalüüsi punktis 2.2 tuvastatud kriitilisi tegevusi mõjutavad järgmised ohud:

- 1) **elektrisüsteemi kaugjuhtimine – tulekahju, streik, küberrünnak, andmesidekatkestus, tarkvara X tehniline rike jt;**
- 2) **operatiivtööd–torm, jäide, mobiil- või andmesidekatkestus jt.**

Analüüsi lihtsustamiseks on juhendi lisas 1 esitatud ka ohtude näidisnimekiri. Analüüsida ei tule kõiki nimekirjas loetletud ohte, vaid üksnes neid, mis on teenuseosutaja tegevusvaldkonnas tõenäolised. Korraldav asutus võib toimepidevuse määrusega täpsustada, missuguseid ohte peavad nende vastutusalasse kuuluvad teenuseosutajad analüüsima, mida on mitmed korraldavad asutused ka teinud.

1.2.4. Stsenaariumite koostamine ja hindamine

Teenusetõrkeid põhjustada võivate stsenaariumite koostamist käsitlevad riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 9 lõiked 3–7.

Tuvastatud kriitiliste tegevuste, nende toimimiseks oluliste ressursside ja ressursse mõjutavate ohtude alusel töötatakse välja võimalikud stsenaariumid ehk olukorrajeldused, mis võivad viia häire või teenusekatkestuseni. Riskianalüüsis nõutavad stsenaariumid koosnevadki kriitilisest tegevusest, seda mõjutavast ohust ja üldistatud olukorrajeldusest.

Näide 9. Stsenaariumite koostamine



2. Analüütiline osa

/... /

2.4. Kriitilisi tegevusi mõjutavad ohud:

Riskianalüüsi punktides 2.1–2.3 tuvastatud kriitiliste tegevuste, oluliste ressursside ja ohtude põhjal on aktsiaselts A välja töötanud järgmised stsenaariumid:

- 1) elektrisüsteemi kaugjuhtimise häire või katkestus tulekahju tõttu;
- 2) elektrisüsteemi kaugjuhtimise häire või katkestus küberrünnaku tõttu;
- 3) operatiivtööde häire või katkestus toirmi tõttu;
- 4) operatiivtööde tegemise häire või katkestus andmesidekatkestuse tõttu jt.

Stsenaariumit võib täpsustada ka aastaaja, asukoha või muu olulise asjaoluga, näiteks elektrisüsteemi kaugjuhtimise häire või katkestus tulekahju tõttu juhtimiskeskuses aadressil X või operatiivtööde häire või katkestus tormi tõttu Lääne-Eestis.

1.2.5. Stsenaariumite hindamine

Teenusetõrkeid põhjustada võivate stsenaariumite tõenäosuse, tagajärgede ning riskiklassi hindamist käsitlevad riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 9 lõiked 3 ja 4.

Pärast stsenaariumite koostamist tuleb hinnata nende realiseerumise tõenäosust ja võimalikke tagajärgi. Tõenäosust hinnatakse tabelis 8 esitatud kriteeriumite alusel, arvestades nii statistikat, uuringutulemusi, eksperdiarvamusi, rakendatud ennetavaid meetmeid kui ka muud teavet.

Inimtegevusest või loodusnähtustest tingitud ohtude korral on tõenäosuse hindamisel riigiasutuste kodulehtedel avaldatud hädaolukordade riskiankeedid. Loetelu hädaolukorda põhjustada võivatest sündmustest, mille kohta koostatakse riskianalüüsi, ning nende koostamist juhtivate asutuste nimekiri on esitatud Vabariigi Valitsuse määruses ⁶.

Kui kriitilist tegevust ohustab teise teenuse, tarnija või muu lepingupartneri puudumine, tuleb stsenaariumi tõenäosuse ja tagajärje hindamiseks küsida teavet neilt asjaosalistelt. Infot tuleb küsida muu hulgas selle kohta, kui kiiresti suudavad nemad üldjuhul oma teenuse toimimise taastada, mis tingimustel võidakse teenuse või tarne osutamine katkestada jne.

Stsenaariumi realiseerumise tagajärje hinnatakse tabeli 9 alusel. Tagajärje hinnatakse kolmes valdkonnas:

1) mõju teenuse osutamise mahule,

2) mõju teenuseosutaja mainele ja

3) mõju teenuseosutaja majandusnäitajatele.

⁶ Loetelu hädaolukorda põhjustada võivatest sündmustest, mille kohta koostatakse riskianalüüs, analüüsi koostamise nõuded ja kord ning selle koostamist juhtiv asutus. Vabariigi Valitsuse 29.07.2021 määrus nr 77 – <https://www.riigiteataja.ee/akt/131072021004>.



Tagajärje raskusaste antakse suurima raskusastmega tagajärje põhjal. Raskusastme määramist tuleb põhjendada, näiteks statistiliste andmetega. Korraldava asutuse nõusolekul saab stsenaariumi realiseerumise tagajärgede hindamise kriteeriumeid ka täiendada. Näiteks võib lisaks hinnata negatiivset mõju looduskeskkonnale.

Tabel 8. Stsenaariumi realiseerumise tõenäosus ⁷

Stsenaariumi realiseerumise tõenäosus	Ressursi puudumisel kriitilise tegevuse katkemiseni kuluv aeg (1)
väga suur	> 99% tõenäosusega juhtub sageli võib juhtuda päevade ja nädalate jooksul
suur	> 50% tõenäosusega võib kergesti juhtuda võib juhtuda nädalate ja kuude jooksul
keskmine	> 10% tõenäosusega on varem juhtunud võib juhtuda aasta jooksul
väike	> 1% tõenäosusega ei ole juhtunud, kuid võib juhtuda võib juhtuda aastate pärast
väga väike	< 1% tõenäosusega on tõenäoline ainult ekstreemsetes tingimustes võib juhtuda kord 100 aasta jooksul

⁷ Elutähtsa teenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani nõuded, nende koostamise ning plaani kasutuselevõtmise nõuded ja kord. Vabariigi Valitsuse 29.07.2021 määrus nr 75. Lisa 2 – Stsenaariumi realiseerumise tõenäosuse hindamine. – https://www.riigiteataja.ee/akti/1310/7202/1002/VV_75m_lisa2.pdf#.



Tabel 9. Stsenaariumi realiseerumise tagajärjed⁸

Raskusaste	Tagajärje hindamise kriteeriumid		
	Elutähtsa teenuse osutamise maht	Maine	Majanduslik
katastroofiline	Teenuse osutamine on takistatud 80–100% ulatuses kriitilise tegevuse äärmiselt tõsise häire tõttu	Püsivalt mitu kuud kestev avalikkuse ja meedia äärmiselt vaenulik tähelepanu	Plaanitud laekumiste vähenemine > 30%, kasumi vähenemine > 30% võrra
väga raske	Teenuse osutamine on takistatud 50–80% ulatuses kriitilise tegevuse väga tõsise häire tõttu	Nädalaid kestev märkimisväärne avalikkuse ja meedia negatiivne tähelepanu	Plaanitud laekumiste vähenemine 20–30%, kasumi vähenemine 15–20% võrra
raske	Teenuse osutamine on takistatud 30–50% ulatuses kriitilise tegevuse raske häire tõttu	Päevi kestev ja korduv avalikkuse ja meedia negatiivne tähelepanu	Plaanitud laekumiste vähenemine 5–10%, kasumi vähenemine 5–15% võrra
kerge	Teenuse osutamine on takistatud 10–30% ulatuses kriitilise tegevuse kerge häire tõttu	Päevi kestev avalikkuse ja meedia negatiivne tähelepanu	Plaanitud laekumiste vähenemine 1–5%, kasumi vähenemine 1–5% võrra
vähetahtis	Teenuse osutamine on takistatud 0–10% ulatuses kriitilise tegevuse pishäire tõttu või häireid ei ole	Avalikkuse negatiivne tähelepanu puudub või on minimaalne	Plaanitud laekumiste vähenemine < 1%, kasumi vähenemine < 1% võrra

Kui stsenaariumi realiseerumise tõenäosus ja tagajärg on hinnatud, määratakse stsenaariumile tabeli 10 järgi ka riskiklass. Stsenaariumile antakse tõenäosuse ja prognoositud tagajärgede alusel kas madal, keskmine, oluline, kõrge või väga kõrge riskiklass.

⁸ Elutähtsa teenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani nõuded, nende koostamise ning plaani kasutuselevõtmise nõuded ja kord. Vabariigi Valitsuse 29.07.2021 määrus nr 75. Lisa 3 – Stsenaariumi realiseerumise tagajärje hindamine. – https://www.riigiteataja.ee/aktiivsa/1310/7202/1002/VV_75m_lisa3.pdf#.



Tabel 10. Riskiklassid⁹

TAGAJÄRG						
TÕENÄOSUS		vähetahtis	kerge	raske	väga raske	katastroofiline
	väga suur	keskmine	oluline	kõrge	väga kõrge	väga kõrge
	suur	keskmine	oluline	oluline	kõrge	väga kõrge
	keskmine	madal	keskmine	oluline	kõrge	kõrge
	väike	madal	keskmine	oluline	oluline	kõrge
	väga väike	madal	madal	keskmine	oluline	kõrge

Stsenaarium: elektrisüsteemi kaugjuhtimise häire või katkestus

Kui näites 9 tuvastati ühe võimaliku stsenaariumina elektrisüsteemi kaugjuhtimise häire või katkestus küberrünnaku tõttu, toimuks riskiklassi määramine järgmiselt:

- 1) stsenaariumi realiseerumise tõenäosus on varasema praktikaga arvestades tabeli 8 põhjal „**keskmine**“;
- 2) kuna tõenäoliselt on teenuse osutamine vähemalt 20% ulatuses takistatud, kaasneb mõningane negatiivne meediakajastus ning laekub plaanitud ligi 8% vähem tulu, on tagajärg tabeli 9 põhjal teenuse kvaliteedile „**kerge**“, ettevõtte mainele „**kerge**“ ning majanduslikule toimetulekule „**raske**“;
- 3) tagajärjele antakse hinnang kõige kõrgema tulemuse saanud hinnangu järgi, mistõttu on stsenaariumi tagajärg kokkuvõtvalt „**raske**“;
- 4) kuna stsenaariumi tõenäosus on „**keskmine**“, kuid selle prognoositav tagajärg „**raske**“, siis tabeli 10 kohaselt on stsenaariumi riskiklassiks „**oluline**“.

Olulise, kõrge ja väga kõrge riskiklassiga hinnatud stsenaariumi kohta on soovitatav täita tõenäosuse ja tagajärgede koondtabel, nagu näidatud leheküljel 35 paiknevas tabelis 11. See võimaldab saada paremat ülevaadet stsenaariumitest, samuti nende kattuvusest ning aitab hinnata vajadust koostada ühtne plaan mitme stsenaariumi jaoks. Madala ja keskmise riskiklassiga hinnatud stsenaariumite edasine analüüs ei ole kohustuslik.

⁹ Elutähtsa teenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani nõuded, nende koostamise ning plaani kasutuselevõtmise nõuded ja kord. Vabariigi Valitsuse 29.07.2021 määrus nr 75. Lisa 4 – Riskiklassid. – https://www.riigiteataja.ee/akti/isa/1310/7202/1002/VV_75m_lisa4.pdf#.

NB! Koondtabelis (tabel 11) on soovitatav esitada stsenaariumid riskiklasside alusel olulisuse järjekorras, alustades kõrgema riskihinnangu saanud stsenaariumitest. Riskianalüüsi loetavuse ja ülevaatlikkuse huvides soovime kujutada riskiklassid värviliselt, nagu näidatud tabelis 10. Nii on olemas selge ülevaade riskidest, mille maandamisega tuleb tegeleda eelisjärjekorras.

Tabel 11. Stsenaariumi realiseerumise tõenäosuse ja tagajärgede koondtabel

Stsenaarium (kriitiline tegevus + oht)		Stsenaariumi realiseerumise tõenäosus	Stsenaariumi realiseerumise tagajärje raskusaste	Riskiklass	Riski käitlemine (aktsepteerimine ja riski põhjendamine või ennetamine tabeli 12 kohaselt)	Elutähtsa teenuse katkestuse lubatud aeg, mis tuleneb õigusaktist või lepingust	Kriitilise tegevuse nõutud taastamis-aeg, et taastada teenus õigusaktis või lepingus sätestatud aja jooksul (määrab ettevõtja)	Tagajärje kirjeldus mõjutatud valdkondade kaupa (elutähtsa teenuse kvaliteet, maine, majanduslik mõju) ja mõjutatud teenuse tarbijate arv	Elutähtsa teenuse katkestusest või häirest mõjutatud piirkond (nt kogu Eesti, maakond, asula)	Elutähtsa teenuse katkestuse või häire tegelik võimalik kestus mõjutatud piirkonnas	
Kriitiline tegevus	Oht										
(lisa 1)		(tabel 8)	(tabel 9)	(tabel 10)							
Kriitiline tegevus 1 – elektrisüsteemi kaugjuhtimine	Oht 1 – tulekahju juhtimis-keskuses	keskmine	väga raske	KÕRGE	Riski ennetatakse. (vaata ennetav meede nr 1.1)	Suvel 12 tundi ja talvel 16 tundi	Suvel 12 tundi ja talvel 16 tundi	Suvel 12 tundi ja talvel 16 tundi (NB! Lähtudes teenuse taastamise vajadusest võib kriitilise tegevuse taaste-aeg olla ka lühem)	Missugune tagajärg kaasneb teenuse kvaliteedile, mainele, ettevõtte eelarvele, kui paljud tarbijad jäävad teenu-seta jms	kogu Eesti	Praktikast tulenevalt üks ööpäev (NB! kui praktiline kogemus puudub, siis eeldatav aeg lähtudes ettevõtja enda kogemusest)
	Oht 2								...		
	Oht 3								...		
	Oht 4 jne		
		
Kriitiline tegevus 2 jne...		
		
		
		
		



1.2.6. Ennetavate meetmete kirjeldamine

Ennetavate meetmete kirjeldamist käsitleb riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 10.

Riskianalüüsi järgmine osa on tuvastatud riskide maandamiseks ja vältimiseks rakendatavate meetmete kirjeldamine, mida on soovitatav teha tabelis 12 ettenähtud kujul. Täpsemalt tuleb anda lühike ülevaade nii meetmetest, mida on riskianalüüsi koostamise hetkeks juba rakendatud, kui ka plaanitavatest meetmetest, mida kavatakse rakendada hiljemalt järgmise kolme aasta jooksul.

Meetmed loetletakse olulisuse järjekorras, mis selgub eespool tuvastatud tegevuste, ressursside, stsenaariumite ja nende riskiklasside põhjal. Eelkõige on soovitatav lähtuda kriitilise tegevuse olulisusest ja stsenaariumi riskiklassist ning plaanitava meetme maksumusest ja saavutatavast tulemusest. On oluline, et iga loetletud meetme kirjeldusest nähtuks, mis on selle rakendamise eesmärk ja oodatav mõju.

Teatud juhtudel võivad ennetavad meetmed olla väga kulukad ja nende rakendamisega maandatav risk niivõrd marginaalne, et meedet ei ole mõistlik ellu viia. Mõnel juhul võib meede olla ühel ja samal ajal nii kulukas kui ka hädavajalik, kuid selle elluviimine tuleb majandusliku jätkusuutlikkuse huvides jaotada mitmeaastasele ajavahemikule. Kindlasti tuleb hinnata ka seda, kas kavandatav meede on kitsaskoha lahendamiseks sobiv ja ka tegelikult võimalik teoks teha.

Meetme mõiste on lai: selle alla kuuluvad kõik tegevused, mida riskianalüüsis tuvastatud riskide maandamiseks ette võetakse, sh tegevused sõltuvuse vähendamiseks teistest elutähtsatest teenustest, olulistest lepingupartneritest, tarnijatest ja infosüsteemidest. Nendeks võivad olla näiteks tehniliste süsteemide, lepingute, personali ja muude teenuste osutamiseks oluliste vahendite dubleerimine, muude võimalike lahenduste kasutamine või vajalike vahendite varu soetamine.

Kui riskianalüüsis selgub, et teatud ressursist võib mõne stsenaariumi realiseerimisel puudu jääda, tuleb ennetavate meetmete juures muu hulgas nimetada, missugust ressursi, nt vedelkütust, toorainet või ravimeid, ja missugustes kogustes on vaja varuda ning kuidas teenuseosutaja varumise korraldab.



Tabel 12. Kriitilise tegevuse ja elutähtsa teenuse häiret või katkestust ennetaavad meetmed

Lähiaastate jooksul rakendatavad ennetaavad meetmed				
Stsenaarium	Plaanitud ennetaavad meetmed tähtsuse järjekorras	Ennetava meetme kirjeldus	Ennetava meetme rakendamise tähtaeg	Plaanitud meetme maksumus
Kaugjuhtimise häire/katkestus küberrünnaku tõttu	Kaugjuhtimissüsteemi vahetamine	Uue tarkvara X paigaldamine, infosüsteemi arhitektuuri muutmine, segmenteerimine	2023	X miljonit eurot
...				

1.2.7. Riskianalüüsi kokkuvõte

Riskianalüüsi kokkuvõtte koostamist käsitleb riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 11.

Riskianalüüsi kokkuvõttes esitab teenuseosutaja:

- 1) kriitiliste tegevuste loetelu nende tähtsuse järjekorras;
- 2) riskianalüüsis vähemalt olulise riskiklassiga hinnatud stsenaariumite põhjendatud loetelu;
- 3) ettepanekud võimalikeks käitumisjuhisteks elanikele.

Riskianalüüsi kokkuvõttes märgitakse tuvastatud kriitilised tegevused nende tähtsuse järjekorras. Samuti kirjeldatakse koos põhjendustega, missuguste stsenaariumite kohta koostatakse taastekava ehk kirjeldus, kuidas häire või katkestus lahendatakse. Riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse kohaselt esitatakse taastekava vähemalt riskiklassiga „oluline“ hinnatud stsenaariumite kohta. Samas on jäetud teenuseosutajale valikuvabadus ning taastekava võib koostada ka madalama riskiklassiga hinnatud stsenaariumite kohta. Kui taastekava on



otsustatud koostada ka madalama riskiklassiga hinnatud stsenaariumite kohta, tuleb selle vajadust lühidalt põhjendada.

Võimalike käitumisjuhiste esitamine on teave, mille alusel täidavad korraldavad asutused neile HOS-iga pandud kohustust korraldada avalikkusele mõeldud riskikommunikatsiooni. Riskikommunikatsiooni eesmärk on suurendada elanikkonna teadlikkust elutähtsate teenuste võimalikest katkestustest ja anda sellisteks puhkudeks käitumisjuhiseid. Riskikommunikatsiooni tehakse ennetavalt, tegemist on tavaolukorras tehtava selgitustööga. Teenuseosutaja ettepanekutest peab selguma, mida eri sihtrühmad (korraldav asutus, elanik, teenuseosutaja või KOV) peavad teadma riskianalüüsist selgunud võimalikest elutähtsa teenuse katkestustest ja nende mõjust. Samuti peab selguma, kuidas tuleb katkestusteks valmistuda ja nende korral käituda.

Käitumisjuhised peavad olema võimalikult lühikesed ja konkreetsed. Näiteks võib elektriettevõtja soovitada tarbijatel hoida töökorras patareitoitel töötava raadio ja taskulambi ning varuda patareisid.

2. Toimepidevuse plaan

Kui riskianalüüs on mõeldud ohtude prognoosimiseks ja ennetustegevuseks, siis plaan on dokument, milles loetletakse tegevused teenuse taastamiseks juhul, kui häire või katkestus kõigele vaatamata aset leiab. Plaan peab olema kättesaadav kogu personalile, kes stsenaariumi lahendamises või selle realiseerumise ennetamises osaleb.

Edasises selgitatakse juhendis toimepidevuse plaani koostamist ja selle kasutuselevõtmise korda. Riskianalüüsi ja plaani koostamise määruses vastavad sellele 4. peatüki sätted.

2.1. Plaani kasutuselevõtmise tingimused

Plaani kasutuselevõtmise tingimusi käsitleb riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 13.

Plaani sissejuhatavas osas tuleb lühidalt kirjeldada, missuguste tingimuste ilmnemisel plaan kasutusele võetakse. Plaanist on muu hulgas võimalik lähtuda juhul, kui realiseerub ettenägematu olukord, mida stsenaariumites ei ole kirjeldatud. Kui teenuseosutaja otsustab, et plaani võidakse kasutada ka sellistel juhtudel, kirjeldatakse sedagi plaani kasutuselevõtmise tingimusi kirjeldavas osas.

Kui plaani on võimalik kasutada peale HOS-is nimetatud olukordade ka teistes olukordades (nt riigikaitseseaduses loetletud juhtudel), tuleb ka see kasutuselevõtmise tingimusi kirjeldavas osas ära märkida. Kui teenuseosutaja valduses on riigikaitseobjekt (riigikaitseseaduse tähenduses) ning plaani ja taastekavade koostamisel on sellega arvestatud, tuleb ka seda sissejuhatavas osas kajastada.

2.2. Taastekavad

Taastekavade olemust ja koostamise korda käsitleb riskianalüüsi ja plaani koostamise määruse § 14.

Taastekava on plaani osa, milles kirjeldatakse elutähtsa teenuse häire või katkestuse lahendamist. Juhime tähelepanu, et taastekavas tuleb tegevuste kavandamisel arvestada korraldava asutuse kehtestatud häire või katkestuse lubatud ajaga, v.a juhul, kui olukorra lahendamine ei ole määratud aja jooksul teenuseosu-



tajast sõltumatutel põhjustel võimalik. Nii taastekavad kui ka kogu plaan peaksid olema ülevaatlikud ja kajastama kõiki olukorra lahendamiseks olulisi aspekte.

Taastekava koostatakse iga stsenaariumi kohta, mida hinnati „olulise“ või kõrgema riskiklassiga. **Kui eri stsenaariumite realiseerumisel taastatakse teenuse osutamine või kõrvaldatakse häire ühel ja samal moel või sarnaselt, võib nende stsenaariumite kohta koostada ühise taastekava.** See on eelkõige võimalik juhul, kui olukordade lahendamisel tegutsetakse valdavalt ühtemoodi ja esinevad ainult üksikud, vähetähtsad erinevused. Kõik erisused tuleb ühise taastekava koostamisel siiski esile tuua. Taastekava näidis on esitatud tabelis 13, leheküljel 43.

Taastekavas tuleb esitada:

1) Olukorra lahendamise juhi ja teda asendavate isikute kontaktandmed

Stsenaariumite realiseerumisel teavitatakse sündmusest viivitamata olukorra lahendamise juhti või teda asendavat isikut. Seetõttu tuleb taastekavas esitada olukorra lahendamise juhi ja teda asendavate isikute töökoht ja kontaktandmed. Juhime tähelepanu, et kuna töökohtade vahetamine võib toimuda sagedasti, on oluline, et taastekavas esitatud kontaktandmed oleksid seotud olukorra lahendamise juhi või teda asendavate isikute ametikohaga, mitte konkreetsete isikutega, kes ei pruugi kriisi puhkemisel nendel töökohtadel enam töötada.

2) Olukorra lahendamiseks tehtavad tegevused

Kirjeldatakse teenuseosutaja poolt ette võetavaid põhilisi tegevusi ja samme toimepidevuse taastamiseks. Näiteks võib elektriettevõtja kirjeldada, kas ja kuidas (nt kas kaasatakse lisapersonali) minnakse üle käsijuhtimisele, kas loobutakse teatud ülesannetest, kas võetakse kasutusele varu või kontakteerutakse koostööpartneritega jne.

3) Olukorra lahendamisse kaasatud isikud

Esitatakse kaasatud isikute (nii füüsiliste kui ka juriidiliste) kontaktandmed, rollid toimepidevuse taastamisel, põhitegevused ning võimaluse korral ka alternatiivsed tegevused. Näiteks võib teenuseosutajal olla partneriga kokku lepitud, et viimane teatud aja jooksul taastab kahjustada saanud elektriliinid. Nii



selliseid kui ka muid, näiteks vahendite jagamisega seotud kokkuleppeid, tuleb taastekavas kirjeldada.

4) Olukorra lahendamiseks vajalike ressursside loetelu ning selgitus nende hankimise viisi ja selleks kuluva aja kohta

Missugused vahendid ja kui suures koguses kasutusele võetakse ning kust need saadakse. Tuleb eristada, kas tegemist on teenuseosutaja vahenditega või saadakse need koostööpartneritelt. Näiteks võib teenuseosutaja kirjeldada, kui palju töötajaid kriisi korral tööle rakendatakse või kui palju ravimeid, vedelkütust, rahalisi vahendeid ja elektrigeneraatoreid kasutusele võetakse ning kuidas seda tehakse. Muu hulgas tuleb teenuseosutajal anda ülevaade põhipädevusega isikutest ning mõelda läbi nende kaasamise võimalused ja kord, sh juhul, kui need isikud parajasti töökohast eemal viibivad.

Taastekavas esitatakse eelkõige need vahendid, mida tavaolukorras üldiselt ei kasutata, kuid mida on kindla stsenaariumi lahendamisel vaja või mida on võrreldes tavaolukorraga vaja tunduvalt suuremas koguses.

5) Võimaluse korral teenuseosutaja või kaasatava partneri alternatiivsed tegevused

Alternatiivseid tegevusi kirjeldatakse juhuks, kui lepingupartneri prioriteetsena kavandatud tegevused ei anna soovitud tulemust ning sama tulemuse saavutamiseks on võimalik rakendada alternatiivseid meetmeid.

6) Olukorra tagajärgi leevendavad meetmed

Siin mõeldakse eelkõige meetmeid, millega kergendatakse teenuse tarbijate olukorda.

Tarbijatele mõeldud leevendav meede võib olla näiteks pudelivee jagamine veekatkestuse korral, autonoomse katlamaja või tugijaama kasutamine jms. Leevendavad meetmed võib esitada kas eraldi või olukorra lahendamise põhitegevuste osana. Kokkuleppel korraldava asutusega võib leevendavate meetmete asemel esitada nende rakendamise otsustuskäigu. Eelkõige tuleb see võimalus kõne alla juhul, kui teenuse seisukohast on otstarbekas üksikute meetmete asemel luua olukorra lahendamise universaalne kord, mida stsenaariumite realiseerumisel alati järgida.

7) Avalikkusele edastatav teave ja käitumisjuhised

Teenuseosutajal peavad olema ette valmistatud kommunikatsioonimaterjalid (sh võtmesõnumid, olulised tüüpküsimused ja vastused), mida saaks hädaolukorras kasutada. Kuigi kriisikommunikatsiooni eest vastutab HOS-i alusel korraldav asutus, julgustame teenuseosutajaid panustama esmaste sõnumite ja infomaterjalide loomisesse ka omal initsiatiivil. Juhime siiski tähelepanu, et hädaolukorras tuleb info avalikkusele edastamine kooskõlastada korraldava asutusega.

8) Elutähtsa teenuse taastamise maksimaalne prognoositav aeg

Viimasena tuuakse esile maksimaalne prognoositav taastamise aeg, mis võimaldab plaani rakendajatel saada aru, kui kaua katkestus võib kesta, missuguses ajalises perspektiivis tuleb olukord lahendada ning lähtudes sellest planeerida oma ja koostööpartnerite tegevus.



Tabel 13. Taastekava näidis

Stsenaariumi nimetus: kriitiline tegevus + oht

Olukorra lahendamise juht: kontakttelefon või olukorra lahendamist juhtiva isiku kontaktandmed ja ametinimetus

Olukorra lahendamise juhi asendaja: kontakttelefon või olukorra lahendamise juhi asendaja kontaktandmed ja ametinimetus

Tegevused teenuse taastamiseks, sh vajalik ressursid ja leevendavad meetmed

1. Ettevõtte tegevused, vajaduse korral struktuuriüksuste või isikute kaupa
2. Partnerite tegevused ja kontaktandmed
3. Teenuse taastamiseks vajalike ressursside loetelu ning selgitus ressursi hankimise koha, viisi ja kaasneva ajakulu kohta
4. Leevendavad meetmed: abinõud, mis takistavad sündmuse mõju laienemist või vähendavad kuni olukorra lahendamiseni mõju teenusele või tarbijale

Võimaluse korral alternatiivne tegevus teenuse taastamiseks, kui esimene ebaõnnestub

1. Ettevõtte tegevused, vajaduse korral allüksuste või isikute kaupa
2. Partnerite tegevused ja kontaktandmed
3. Teenuse taastamiseks vajalike ressursside loetelu ning selgitus ressursi hankimise koha, viisi ja kaasneva ajakulu kohta
4. Leevendavad meetmed: abinõud, mis takistavad sündmuse mõju laienemist või vähendavad kuni olukorra lahendamiseni mõju teenusele või tarbijale

Avalikkusele edastatav teave ja käitumisjuhised

Teave, mille ettevõtte avalikkusele edastab (vajaduse korral mitu varianti)

Teenuse taastamise maksimaalne prognoositav aeg



Lisa 1. Kriitilist tegevust mõjutavate ohtude näidisnimekiri

Ohu kategooria	Oht
Inimtegevusest tulenev	inimlik viga
	vargus või pettus
	väljapressimine
	pommiähvardus
	massiline korratus
	streik
	küberrünnak
	pantvangikriis
Loodussündmused	tugev vihma- või lumesadu
	väga kuum või külm ilm
	torm
	üleujutus
	põud
	metsatulekahju, rabapõleng
	keskkonnareostus
	pandeemia või episootia
Tehnoloogia	riistvaraviga
	tarkvaraviga
	infokadu
	arvutiviirused
	tulekahju hoones
	plahvatus
	õnnetus ohtlike ainetega
	Ressursipuudus
hoonete ja rajatiste puudumine	
seadmete puudumine	
elektrikatkestus	
gaasikatkestus	
mobiil-, telefoni- ja andmesidekatkestus	
vee- või kanalisatsioonikatkestus	
makseteenuse katkestus	
probleemid sularaha väljastamisel	
tarne või varustusahela katkemine	
reservide puudumine kriisiolukorras	
tõrked rahvusvahelises kaubanduses	
Muud, nt õiguslikud asjaolud	puudulikud lepingud
	puudused õigusaktides

Lisa 2. Elutähtsate teenuste ristsõltuvus

Elutähtsad teenused on omavahel tihedalt seotud, mistõttu tuleb riskianalüüsi koostamisel ja kriitilisi tegevusi mõjutavate ohtude väljaselgitamisel kindlasti analüüsida ka sõltuvust teistest elutähtsatest teenustest. Ühe teenuse häirel või katkestusel võib olla doominooefekt, mis mõjutab seeläbi kõigi teiste elutähtsate teenuste toimimist.

Riskide hindamisel ja tegevuse plaanimisel on oluline arvestada muu hulgas järgmiste asjaoludega:



1) Kõik elutähtsa teenuse osutajad sõltuvad elektrist, andme- ja mobiilsidest ning vedelkütusest. Kui need teenused on häiritud, võib esineda tõrkeid ka teiste teenuste osutamises.



2) Elektrivarustus on oluline ka elektritootjaile ja võrguettevõtjaile. Ulatuslike elektrivarustuse häirete korral võidakse otsustada kasutada elektrit üksnes ettevõtja enda süsteemide käitamiseks ja selle edastamine klientidele peatada.



3) Andmeside puudumisel katkeb automaattanklate, sularahaautomaatide, maksete, telefoni- ja mobiilsideteenuse ning e-ID toimimine kohe. Elektri, maagaasi, vee ja kaugküttega varustamise korral, kanalisatsiooniteenuse ja teede sõidetavuse tagamise kohta ei ole andmesidekatkestuse tõttu võimalik teha kaugseiret. Seeläbi väheneb märkimisväärselt rikete tuvastamise ja lahendamise operatiivsus.



4) Mobiilside- ja telefoniteenus mõjutavad eelkõige teenuseosutajate operatiivsust, sh väljakutsetele ja sündmustele reageerimist, hooldus- ja parandustööde tegemist jne.



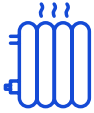
5) Teede läbitavus on vajalik muu hulgas taristu remondi ja hoolduse tegemiseks ja kõikvõimalike ressursside veoks, sh kütus, kemikaalid. Samuti on teede läbitavus kriitiliselt vajalik, et osutada vältimatut abi.



6) ID-süsteemide katkemisel (autentimine ja allkirjastamine ID-kaardi ja mobiil-ID abil) ei saa pangatehinguid teha kliendid, kes kasutavad autentimiseks üksnes ID-süsteemi vahendeid.



7) Vedelkütus on vajalik eelkõige generaatorite töö tagamiseks elekri- katkestuste korral, teenuseosutajate operatiivsuse tagamiseks rikete avastamisel ja likvideerimisel ning hooldustööde tegemisel. Teatud teenused, nagu teede sõidetavuse tagamine ja vältimatu abi kättesaadavus, sõltuvad aga peaaegu täielikult vedelkütusest.



8) Kaugkütet ja maagaasi on eelkõige vaja selleks, et toota soojust ning hoida ära vajalike seadmete ja ruumide külmumine. Maagaas on oluline tooraine ka elektritootmiseks.



9) Veevarustus on tähtis kanalisatsiooni, kaugkütte ja vältimatu abi toimimiseks. Näiteks võimaldab veevarustus teha oluliste seadmete läbipesu, tagada katelde töö ja hügieeni.

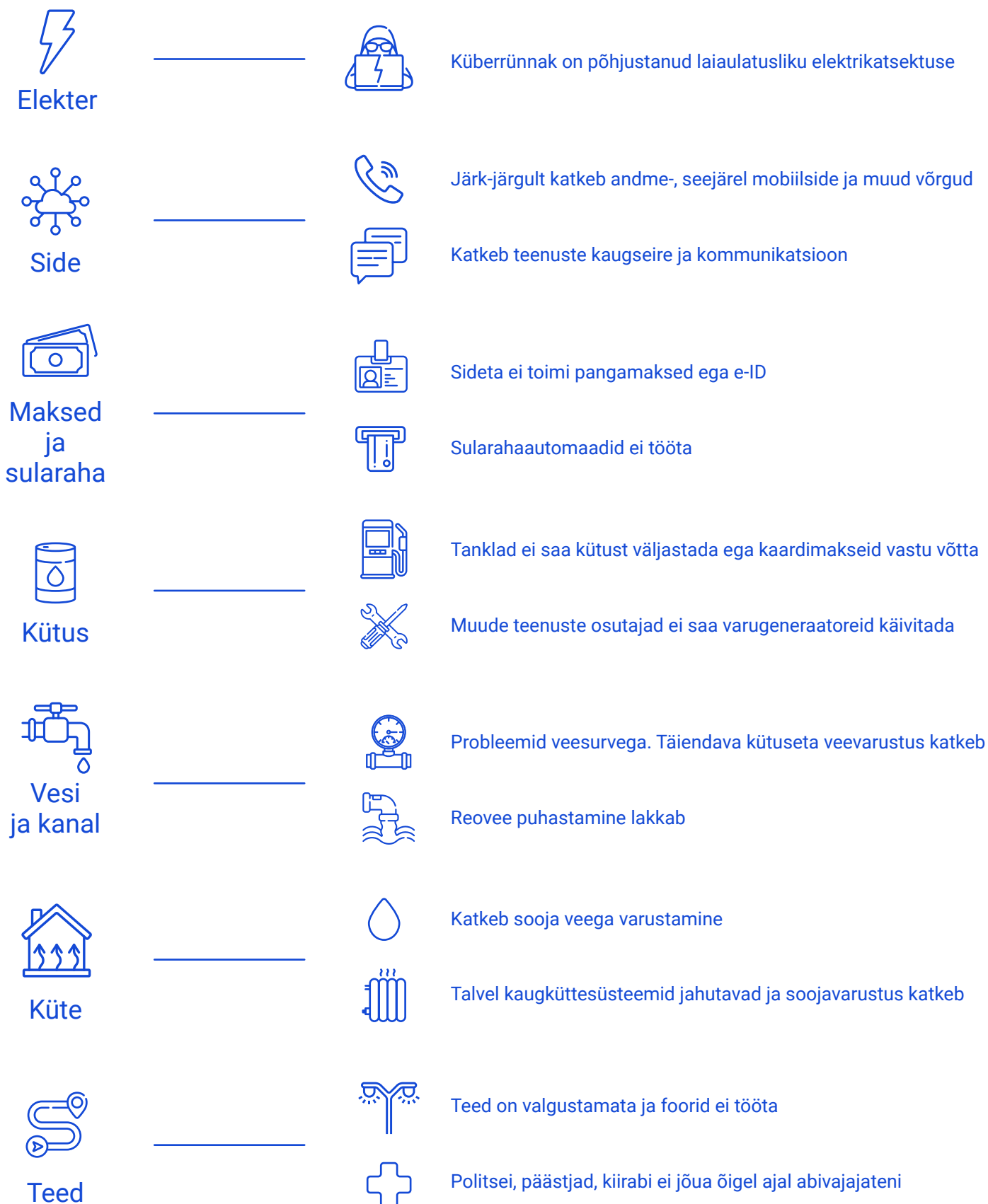


10) Kanalisatsiooniteenus on tähtis üldise hügieeni tagamiseks kõikide teenuste puhul.



11) Kui elektriga ja vedelkütusega varustamine, mitmesugused side- teenused ning teede sõidetavuse tagamine avaldavad mõju eelkõige üksteisele ja teistele elutähtsatele teenustele, siis vee, gaasi, kaugkütte ja kanalisatsiooni ning vältimatu abi kättesaadavus mõjutavad kohe ja otseselt lõpptarbija heaolu.

Lihtsustatult illustreerib teenuse katkemisega kaasnevat doominoefekti ja teenuste ristsõltuvust järgmine joonis.





Lisa 3. Võrguettevõtjale vajalikud andmed

Selleks, et võrguettevõtjal oleks võimalik elutähtsa teenuse osutamisega seotud objektidega arvestada, tuleb talle nende kohta esitada asjakohased andmed. Võrguettevõtjale edastatavad andmed on esitatud järgmises tabelis (vt tabel 1).

Tabel 1. Võrguettevõtjale vajalikud andmed

Elutähtis teenus	Asutuse nimi	Objekti aadress	Objekti EIC-kood	Kontaktisik	Kontakt-isiku tel nr	Kontakt-isiku e-post
Telefoni-, mobiiltelefoni- ja andmesideteenus	Asutus 1	Objekt 1	38ZEE-00123456-R	Jaan Tamm	+372 XXX XXXX XXX	jaan.tamm@eto.ee
Elektrooniline isikutuvastamine ja digitaalne allkirjastamine	Asutus 2	Objekt 2	38ZEE-00123457-R	Janne Tamm	+372 XXX XXXX XXX	janne.tamm@eto.ee
Vältimatu arstiabi (kiirabi)	Asutus 3	Objekt 3	38ZEE-00123458-R	Joonas Tamm	+372 XXX XXXX XXX	joonas.tamm@eto.ee

EIC-kood ehk tarbimiskoha unikaalne identifitseerimiskood määratakse kindlaks võrgulepinguga (vt allpool näited joonistel 1 ja 2).

VÖRGULEPING



Ostja

Nimi	Isiku- või registrikood	Kliendi ID
Address		
e-post	Telefon	

Võrguettevõtja

Nimi Elektrilevi OÜ	Address Kadaka tee 63, 12915 Tallinn	Registrikood 11050857
Veebileht www.elektrilevi.ee	Klienditelefon 777 1545	Rikketelefon 1343
		e-post info@elektrilevi.ee

Lepingu alusel osutab võrguettevõtja võrguteenust ja ostja tasub võrguteenuse eest.

Tarbimiskoht

Tarbimiskoha nimetus korter	Möötepunkti (EIC) kood
Tarbimiskoha aadress	
Liitumispunkt Ostja kasutab ehitise liitumispunkti mõttelist osa ehitise sisejuhtmestiku kaudu.	

Võrguteenuse osutamine

Valitud võrguteenus: Võrk 1.
Võrguteenuse kirjeldus: Ehitise liitumispunkti(de) asukoht ja kirjeldus on sätestatud võrgueeskirjaga või on kokku lepitud võrguühenduse kasutajaga. Võrguühenduse kasutaja on ehitise omanik või omaniku poolt volitatud isik. Võrguühenduse kasutaja: - tagab ehitise sisejuhtmestiku korrasoleku; - tagab elatisevõrgu ehitamise liitumispunkti kuni tarbimiskohadeni.

Joonis 1. EIC- kood ja võrguleping

The screenshot shows the Elektrilevi website interface. At the top, there are navigation links: 'Ettevõttest', 'Partnerile', and 'Uudised'. Below that is the Elektrilevi logo and a menu with 'Liitumised', 'Teenused', 'Katkestused', and 'Abiinfo'. The main navigation bar includes 'Võrgulepingud ja -paketid' (circled in red), 'Minu liitumised', 'Tarbimisajalugu', 'Arved', 'Näidud', and 'Minu andmed'. The 'Võrguleping nr' section is active, showing a 'Tarbimiskoht' form. The form includes fields for 'Tarbimiskoha aadress', 'Tarbimiskoha elektrooniline ID', and 'Tarbimiskoha nimetus'. The 'EIC kood' field is circled in red. Below this are fields for 'Arvestus number', 'Peakaitse jagatud osad', and 'Pingid ja faasid'. There are two radio button options for connection type: 'Kasutan eluruumi kütteks elektrit sõltuvat kütet, näiteks elektriküte' and 'Kasutan eluruumi kütteks elektrit sõltumatut kütet, näiteks kaugküte'. A 'Muudan kütjatunnust' button is at the bottom.

Joonis 2. EIC-kood ja võrguleping (veebiversioon)

