



RIIGIKANTSELEI

Elutähtsa teenuse kirjelduse ja toimepidevuse nõuete kehtestamise juhend

Toimepidevust korraldavale asutusele





Sisukord

Eessõna	3
1. Määruse sisu	4
1.1. Elutähtsa teenuse kirjeldus	5
1.2. Nõuded teenuse tasemele ja valmisolekule	7
1.3. Nõuded teenusekatkestuste ennetamiseks	9
1.4. Katkestuse pikim lubatud aeg, taastamise kord ja prioriteetid	11
1.5. Nõuded teenuseosutaja põhitegevust toetavate teenuste sisseostmiseks	13
1.6. Hädaolukorra määratlus	14
1.7. Hädaolukorrast või selle ohust teavitamise korraldus	16
1.8. Muud asjakohased nõuded	17
Lisa. Määruse struktuuri näidis (KOV-i näitel)	19

Eessõna

2017. aasta 1. juulil jõustunud hädaolukorra seaduse (edaspidi *HOS*) § 37 lõike 2 kohaselt tuleb elutähtsa teenuse toimepidevust korraldavatel asutustel (edaspidi *ETKA*) kehtestada määrusega enda vastutusvaldkonda jäävate elutähtsate teenuste kirjeldus ja toimepidevuse nõuded (edaspidi *toimepidevuse määrus*). Selline kohustus lasub Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumil¹, Sotsiaalministeeriumil², Eesti Pangal³ ja 33 kohaliku omavalitsuse üksusel⁴.

Toimepidevuse määruse kehtestamine ei ole *ETKA*-le uus ülesanne – sama sisuga kohustus tulenes ka varem kehtinud *HOS*-ist. Küll aga erineb uus regulatsioon vanast selle võrra, et kui varem oli kohustuslik kehtestada vaid toimepidevuse nõuded, siis nüüd tuleb kehtestada ka elutähtsa teenuse kirjeldus.

Juhendis antakse *ETKA*-dele juhised toimepidevuse määruse koostamiseks ja selgitatakse koos asjaomaste näidetega *HOS*-i § 37 lõike 3 punkte 1–8. Juhendmaterjali lisas on esitatud ka määruse võimaliku struktuuri näidis.

Juhime tähelepanu, et siinne juhend on üksnes abivahend ega paku valmislahendusi. Kirjelduse ja nõuete kehtestamisel tuleb arvestada teenuste iseärasusi, kuna elutähtsad teenused ja nende osutajad erinevad nii olemuselt kui ka tehniliste võimaluste poolest. Toimepidevuse nõuete kehtestamise aluseks on dialoog teenuseosutajate ja *ETKA* vahel ning arusaam üksteise ülesannetest ja tõsiasjast, et valmisoleku edendamine on ülesanne, mille õnnestumises on tähtis roll kanda kõigil osalistel.

NB! Kõik juhendis esitatud näited on illustratiivsed. Sätete täpne sõnastus ja valdkonna toimepidevuse reguleerimine kuulub ainult *ETKA* pädevusse.

¹ Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium kehtestab määrusega elutähtsa teenuse kirjelduse ja toimepidevuse nõuded kaheksa elutähtsa teenuse kohta: elektri, maagaasi, vedelkütuse, kaugkütte ja veega varustamine, riigi teede sõidetavuse tagamine, telefoni-, mobiiltelefoni-, andmesideteenus, elektrooniline isikuvastamine ja digitaalne allkirjastamine.

² Sotsiaalministeerium kehtestab määrusega elutähtsa teenuse kirjelduse ja toimepidevuse nõuded vältimatu arstiabi kohta.

³ Eesti Pank kehtestab määrusega elutähtsa teenuste kirjelduse ja toimepidevuse nõuded kahe teenuse kohta: sularaharinglus ja makseteenus.

⁴ Tallinna linn, Tartu linn, Narva linn, Pärnu linn, Kohtla-Järve linn, Saaremaa vald, Saue vald, Viimsi vald, Viljandi linn, Rae vald, Valga vald, Rakvere linn, Maardu linn, Elva vald, Põlva vald, Viljandi vald, Harku vald, Jõgeva vald, Sillamäe linn, Haapsalu linn, Võru linn, Rapla vald, Jõhvi vald, Tori vald, Tapa vald, Paide linn, Türi vald, Lääne-Harju vald, Võru vald, Tartu vald, Kambja vald, Keila linn, Saku vald kehtestavad elutähtsa teenuse kirjelduse ja toimepidevuse nõuded kohalike teede sõidetavuse tagamise ja/või veega varustamise ja kanalisatsiooniteenuse ja/või kaugküttega varustamine kohta. Nõuded veevarustuse ja kanalisatsiooniteenuse ning kaugkütte kohta tuleb kehtestada üksnes juhul, kui kohaliku omavalitsuse üksuse territooriumil osutab seda teenust ettevõtja, kes vastab elutähtsa teenuse osutaja kriteeriumitele, mis on nimetatud ühisveevärgi ja -kanalisatsiooni seaduse § 7 lõikes 11 ja kaugkütteseaduse § 7 lõikes 3.

1. Määruse sisu

ETKA kehtestatava määruse kohustuslikud osad on sätestatud HOS-i § 37 lõike 3 punktides 1–8. Esitatud loetelu on lahtine. See tähendab, et ETKA-le on jäetud, olenevalt reguleeritava teenuse iseärasustest, võimalus kehtestada peale HOS-is loetletu ka lisanõudeid.

Määruses peavad olema vastused eelkõige järgmistele küsimustele:

- 1) millisele teenuse osale toimepidevuse nõuded kehtivad?
- 2) missugusel tasemel tuleb teenust osutada ka kriisiolukordades?
- 3) missuguseid meetmeid peab ettevõtja teenusekatkestuste vältimiseks rakendama?
- 4) missugune on maksimaalne ajavahemik, mille vältel võib teenus olla katkenud või oluliselt häiritud ja kuidas sellisel juhul teenuse osutamine taastatakse?
- 5) kas ja missuguseid meetmeid peab ettevõtja rakendama teenuste sisseostmise puhul?
- 6) millal tähendab elutähtsa teenuse katkestus hädaolukorda või selle vahetut ohtu?
- 7) kuidas peab teenuseosutaja ETKA-t hädaolukorrast ja selle ohust teavitama?
- 8) kas on vaja kehtestada lisanõudeid?

Järgnevalt selgitame täpsemini HOS-i § 37 lõike 3 punkte 1–8.

1.1. Elutähtsa teenuse kirjeldus

HOS-i § 37 lõike 3 punkti 1 kohaselt tuleb ETKA-l oma määrusega kehtestada elutähtsa teenuse kirjeldus ehk see, millisele teenuse osale kehtivad elutähtsa teenuse toimepidevuse nõuded.

Kirjelduse kehtestamine on vajalik selleks, et eristada teenusepakkuja tegevusest osa, mis on HOS-i kohaselt *elutähtis*. Valdav osa teenuseosutajaist ei paku kõigest ühte teenust, vaid tervet hulka teenuseid, mis võivad tarbijale paista kui üks tervik. Näiteks, vee-ettevõtja võib lisaks ühisveevärgi- ja -kanalisatsiooniteenusele pakkuda ka lukksepa- või tänavavalgustuse ehitamise teenust. Elutähtsaks tuleb lugeda aga üksnes see osa teenuseosutaja tegevusest, mis on vahetult seotud elanike esmavajaduste rahuldamise ehk HOS-is loetletud elutähtsa teenuse osutamisega. Vee-ettevõtja näite puhul üksnes ühisveevärgi- ja -kanalisatsiooniteenust.

Vedelkütusetankla pidaja võib pakkuda nii sõidukite tankimise, autopesu kui ka toitlustamise teenust. HOS-ist tulenevad kohustused rakenduvad aga üksnes kütuse väljastamise võime tagamisele.

Makseteenuste ja sularaharingluse puhul on hädaolukorras tähtis, et riigisisised maksed toimiksid eelkõige selleks, et väljastada pensione, palku ja sotsiaaltoetuseid ning võimaldada tasuda arveid. Samuti on oluline, et inimestel oleks võimalik kontodelt sularaha välja võtta. Väheoluliseks võib aga pidada pankade muid, tavaolukorras harjumuspäraseid teenuseid, näiteks hoiuste avamise võimalust või autoliisingu taotlemist.

Kokkuvõtvalt peab teenuse kirjeldus võimaldama määrata, mis osa teenuseosutaja tegevusest on elutähtis. Kirjeldus peab vastama HOS-i § 2 lõikes 4 toodud määratlusele ehk piiritlema just selle osa ettevõtja tegevusest, millel on ülekaalukas mõju ühiskonna toimimisele ja mille katkemine ohustab vahetult inimeste elu või tervist või teise elutähtsa teenuse või üldhuviteenuse toimimist.



Näide 1. Elutähtsa teenuse kirjeldus

§ 2. Elutähtsa teenuse kirjeldus

(1) Kaugküttega varustamine kui elutähtis teenus on kaugküttepiirkonnas X soojuse tootmine ja edastamine teistele soojusettevõtjatele, soojuse jaotamine kaugküttevõrgu kaudu ning klientide varustamine soojusega, mida osutab kaugkütteseaduse § 7 lõikes 3 nimetatud soojuse tootja või võrguettevõtjast soojusettevõtja.

Näites 1 on üksikasjalikult piiritletud, mida kaugküttega varustamine kui elutähtis teenus hõlmab. On üheselt selge, et teenuseosutaja peab kindlustama nii soojuse tootmise, selle edastamise, jaotamise kui ka lõpptarbijani jõudmise.

Juhul, kui teenus on piisavalt selgelt defineeritud mõnes teises õigusaktis, võib määruses teenuse kirjelduse dubleerimise ja sellega kaasneda võivate vigade vältimiseks kasutada teises õigusaktis sätestatud ja viite abil muuta kehtestatu viitava normi osaks.



Näide 2. Elutähtsa teenuse määratlus viitena teisele õigusaktile

§ 2. Elutähtsa teenuse kirjeldus

(1) Mobiiltelefoniteenus on käesoleva määruse tähenduses teenus, mis on sätestatud elektroonilise side seaduse § 2 lõike 1 punktis 31.

Mõlemas näites on teenuse olemus selge ja üheselt mõistetav, kuna teenus on defineeritud piisava täpsusastmega. Kirjelduse kehtestamisel on oluline vältida just umbmäärasust. Vastasel juhul võib tegelikus kriisilukorras ilmned arusaamatusi ETKA ja teenuseosutaja vahel ja olukorra lahendamisel võib seetõttu tekkida viivitus. Näiteks juhul, kui soojusettevõtja tegevuses, mida on kirjeldatud näites 1, ei oleks eristatud soojuse tootmist ja jaotamist, oleks ebaselge, mida täpselt peab ettevõtja kriisilukorras tagama: kas tagama üksnes soojuse tootmise või ka selle jaotamise. Juhul, kui soojuse tootmise ja jaotamise eest vastutavad eri ettevõtjad, ei oleks teenuse üldsõnalise kirjelduse korral selge, kas määruses reguleeritakse mõlema või ainult ühe ettevõtte tegevust.

1.2. Nõuded teenuse tasemele ja valmisolekule

HOS-i § 37 lõike 3 punkti 2 kohaselt tuleb ETKA-l määrusega ette näha nõuded elutähtsa teenuse tasemele ning valmisolekule osutada teenust ka teiste elutähtsate teenuste katkestuse korral ja hädaolukorras või muus sarnases olukorras.

Tegemist on toimepidevuse määruse ühe olulisima komponendiga, kuna just siin nähakse ette teenuse miinimumtase, mida teenuseosutaja peab olema suuteline osutama. Nõuete kehtestamisel teenuse tasemele ja valmisolekule teenuse osutamiseks määratakse kindlaks, millised tegevused ja ressursid (sh protsessid, ehitised, seadmed, personal, varu jmt) peavad igas olukorras olema tagatud, et teenus toimiks nii püsitorgete kui ka hädaolukordade, näiteks üleriigilise elektri katkestuse korral või muudes sarnastes olukordades.

Näiteks, kui elutähtsa teenuse kirjeldusest selgub, et elektriga varustamine hõlmab elektri tootmist, ühendust välismaaga ning põhivõrgu ja jaotusvõrgu toimimist, võidakse teenuse taseme juures täpsustada, mis protsessiosad (nt katelde töö, jahutusvee olemasolu ja turbiinide töö elektri tootmisel) peavad toimima, missugused neist peavad töötama katkematult ja missugused võivad töötada teatud ajavahega, võimsusega vms, et teenus oleks hädaolukordades kättesaadav.



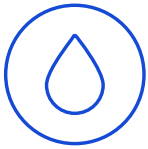
Näide 3. Nõuete kehtestamine teenuse tasemele

§ 3. Nõuded elutähtsa teenuse tasemele ja valmisolekule

(1) Haiglavõrgu haigla pidaja peab tagama ööpäev läbi erakorralise meditsiini osakonna, intensiivravi- ja operatsiooniploki ning selleks vajalike radioloogia- ja laboriteenuste, sealhulgas vere-teenistuse töö järjepideva toimimise.

Näitest 3 selgub, et vältimatu abi kriisiaegse kättesaadavuse tagamiseks tuleb elutähtsa teenuse osutaja kriteeriumitele vastavatel haiglatel tagada, et alati toimiksid erakorralise meditsiini osakond, intensiivravi- ja operatsiooniplokk ning vajalikud radioloogia- ja laboriteenused ja vereteenistus.

Lisaks võimaldab teenuse taseme kehtestamine ette näha, mil määral võib teenuseosutaja hädaolukorras osutatava teenuse mahtu vähendada või kvaliteeti langetada. See võib seisneda näiteks toodangu mahu vähendamises või, soojusettevõtja korral, võrku tavapärasest madalama temperatuuriga vee juhtimises.



Näide 4. Valmisolekunõuete kehtestamine

§ 3. Nõuded elutähtsa teenuse tasemele ja valmisolekule

/ ... /

(2) Vee-ettevõtja peab tagama hädaolukorras või muus sarnases olukorras joogiveevarustuse minimaalselt 50 liitrit joogivett ööpäevas inimese kohta.

(3) Vee-ettevõtja peab tagama teenusekatkestuste operatiivseks likvideerimiseks vajaliku personali ööpäevaringse kättesaadavuse.

Näitest 4 selgub, et kui hädaolukorras on tavapärane teenuseosutamine häiritud, on vee-ettevõtjal võimalik teenuse osutamise tavapärast taset langetada.

Valmisolekunõuete kehtestamine seisneb nõudmistes, missugused ressursid (nt personal, ehitised ning seadmed ja muud vahendid) peavad olemas olema, et tagada teenuse osutamine hädaolukorra või muu sarnase olukorra ajal. **Seejuures tuleb silmas pidada, et kriisi ajal võib nõudlus teenuse järele olla suurem.** Selline vajadus võib ilmneda eelkõige tervishoiu ja panganduse valdkonnas.

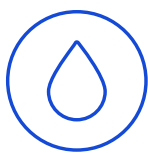
Ühtlasi tuleb analüüsida, kas on vaja, et teenuseosutajal oleks teenuse toimepidevuse tagamiseks mingi ressursi füüsiline varu. Kohustus omada varu võib seisneda näiteks kohustuses omada teatud kogust vedelkütust, teenuse toimimiseks vajalike seadmete varuosi vm. Kuna füüsilise varu omamise kohustus võib ettevõtjale olla majanduslikult küllaltki koormav meede, tuleb sellise kohustuse seadmist enne põhjalikult kaaluda ja teenuseosutajatega arutada. Eduka tulemuse tagab, kui vastava sektori teenuseosutajad ja ETKA töötavad ühiselt välja mõistliku lahenduse. Näiteks võib küllaltki kuluka kohustuse omada vedelkütusevaru asendada nõudega, et ettevõtjal on kriisiolukorra puhuks olemas selge ja usaldusväärne töökord, kuidas vedelkütusevaru hankida. See annab ettevõtjale võimaluse sõlmida asjakohane leping mõne varustusettevõttega ja kulutuste mahu tavaolukorras märkimisväärselt väiksema hoida.

1.3. Nõuded teenusekatkestuste ennetamiseks

HOS-i § 37 lõike 3 punkti 3 kohaselt tuleb ETKA-l kehtestada määrusega nõuded elutähtsa teenuse katkestuse ennetamiseks ehk missuguseid meetmeid teenuseosutaja teenusekatkestuste vältimiseks rakendama peab. Selleks tuleb enne koos teenuseosutajaga määrata reguleeritavale teenusele iseloomulikud ohud ja tegurid, millest teenuse osutamine enim sõltub. Üks oluline asjaolu on näiteks ristsõltuvused teenuseosutaja ja teiste elutähtsa teenuse osutajate vahel. Seetõttu tuleb määrusega ka ette näha, missugused meetmed tuleb teenuseosutajal kasutusele võtta, et vähendada oma sõltuvust teistest elutähtsatest teenustest, varustajatest ja muudest koostööpartneritest.

Selleks, et vähendada näiteks sõltuvust mobiil- või andmesideteenuse osutajast, võib tulla kõne alla kohustus omada dubleeritud andmesidekaableid või vähemalt kahe sideoperaatoriga lepinguid. Samuti võib täpsustada, kas teenuseosutajal peab olema autonoomne elektritoide ja missugused protsessiosad peavad olema sellega varustatud.

Samuti võib olla vajalik ette näha, et teenuseosutaja on kohustatud tagama teenuse katkematuks osutamiseks vajalike ehitiste, seadmete, varustuse ja infosüsteemide töö elektrikatkestuse korral X tunniks. Seejuures on mõistlik jätta teenuseosutajale valikuvabadus, missuguste vahenditega nõue täidetakse, olgu selleks diisel- või gaasigeneraator, aku, UPS süsteem või midagi muud.



Näide 5.
Nõuete kehtestamine teenusekatkestuse ennetamiseks

§ 4. Teenusekatkestuste ennetamise nõuded

(1) Vee-ettevõtjale olulised ehitised, seadmed ja infosüsteemid peavad olema varustatud piisava võimsusega autonoomse elektertoitesüsteemiga, mis elektriga varustamise katkestuse korral käivitub automaatselt ning millega tagatakse ehitiste, seadmete ja infosüsteemide töö vähemalt 72 tundi.



Näide 6. Nõuete kehtestamine teenusekatkestuse ennetamiseks

§ 4. Teenusekatkestuste ennetamise nõuded

(1) Haiglavõrgu haigla pidaja peab tagama, et elutähtsa teenuse osutamiseks kasutatav oluline tehnovõrk on dubleeritud. Tehnovõrk peab olema dubleeritud selliselt, et tehnovõrgu rikked ei katkestaks vältimatu abi osutamist. Dubleeriv tehnovõrk peab olema põhitehnovõrgust sõltumatu ja see ei tohi asuda põhitehnovõrguga samas kohas.

Ka teenusekatkestuste ennetamiseks kehtestatavate nõuete puhul on võimalik viidata teises õigusaktis sätestatule.



Näide 7. Nõuete kehtestamine teenusekatkestuse ennetamiseks

§ 4. Teenusekatkestuse ennetamise nõuded

(1) Teenuseosutaja lähtub elutähtsa teenuse toimepidevuse tagamisel nõuetest, mis on kehtestatud tervishoiuteenuste korraldamise seaduse § 22 lõike 4 alusel.

Katkestuste ennetamiseks kehtestatavate nõuete kirjeldus ei tohi jääda umbmääraseks, kuna see võib teenusekatkestusel põhjustada arusaamatusi ETKA ja teenuseosutaja vahel. Näiteks, tõenäoliselt oleks katkestuse korral emmal-kummal erinev arusaam sellest, missuguste ennetusmeetmete rakendamine oleks olnud *mõistlikult võimalik* ning missugused meetmed jäävad teenuseosutaja võimest ja pädevusest väljapoole.

1.4. Katkestuse pikim lubatud aeg, taastamise kord ja prioriteedid

HOS-i § 37 lõike 3 punkti 4 kohaselt tuleb ETKA-l määrata määrusega elutähtsa teenuse katkestuse lubatud aeg, elutähtsa teenuse taastamise korraldus ja vajaduse korral taastamise prioriteedid.

Teenusekatkestuse pikim lubatud aeg on aeg, mille vältel tuleb teenuseosutajal katkestuse korral teenuse osutamine taastada. Taastamise korralduse juures saab täiendavalt määrata, missugustes osades ja mahus teenuse osutamine selle aja jooksul tuleb taastada, kusjuures võimalik on eristada, missuguse aja jooksul tuleb taastada teenuse osutamise tavapärane tase ning siinse juhendi peatükis 1.2 kirjeldatud n-ö minimaalne tase.



Näide 8. Katkestuse lubatud aja, taastamise korra ja prioriteetide kehtestamine

§ 4. Katkestuse lubatud aeg, taastamise kord ja prioriteedid

(1) Vee-ettevõtja taastab veevarustuse toimimise käesoleva määruse § 3 lõikega X kehtestatud tasemele 24 tunni jooksul.

(2) Vee-ettevõtja taastab veevarustuse toimimise esmalt tiheasustusaladel.

HOS annab ETKA-le õiguse ette näha ka teenuse taastamise eelisjärjekorra. Näiteks võivad ETKA-dest kohaliku omavalitsuse üksused määrata, missugustes haldusala piirkondades tuleb teenus taastada esmajärjekorras (näiteks tiheasustusaladel). Kohalike teede korrashoiu puhul võib vajaduse korral aga kindlaks määrata, missugused tänavad tuleb puhastada esmajärjekorras.

Nõuded katkestuste lubatud aja, taastamise korra ja teenuste taastamise prioriteetide kohta on vajalikud eeskätt seetõttu, et annavad teenuseosutajaile suunise, kuidas katkestuste likvideerimisel tegutseda. Kuna teenuseosutaja võib teenuse toimimise taastamiseks vajalike tööde korral sõltuda oma koostööpartneritest, on võimalik kirjeldatud nõuete alusel tulevikus sõlmitavate lepingute sisu ja ressursside jaotust otstarbekamalt kavandada.



Näide 9. Katkestuse lubatud aja, taastamise korra ja prioriteetide kehtestamine

§ 4. Katkestuse lubatud aeg, taastamise kord ja prioriteetid

(2) Kohalike teede korrashoiu teenust osutav ettevõtja peab raskete ilmastikuolude korral taastama teede läbitavuse järgmiselt:

- 1) 4. ja 3. seisunditasemega teede puhul 2 tunni jooksul;
- 2) 2. ja 1. seisunditasemega teede puhul 4 tunni jooksul.

Kindlasti ei ole soovitatav esitada umbmääraseid, määruses avamata termineid, näiteks *teenuse oluline osa*, *pikemat aega katkenud* või *võimalikult kiiresti*. Ilma konkreetset ajaühikut määramata on kriisiolukorras keeruline mõista, missugune on pikem aeg, millest järeldada, et teenus on katkenud, või mida tähendab *viivitamata* väljendis *viivitamata taastada teenuse osutamine*. Koostöös teenuseosutajatega on soovituslik välja töötada kriteeriumid, mille alusel tuvastada katkestusest enim mõjutatud piirkonnad ja sihtrühmad, ning need arusaamatuste vältimiseks määruses selgelt esile tuua.

1.5. Nõuded teenuseosutaja põhitegevust toetavate teenuste sisseostmiseks

Kriisi korral on väga tähtis, et teenuse osutamine ei katkeks mõne teenuseosutaja lepingupartneri nõrga valmisoleku tõttu. HOS-i § 37 lõike 3 punkti 5 alusel on ETKA-l võimalus määrusega ette näha nõuded elutähtsa teenuse osutaja **põhitegevust toetavate teenuste sisseostmise kohta teiselt ettevõtelt** ehk reguleerida alltöövõttu (ing. k *outsourcing*). Tegemist on ETKA võimalusega, mitte kohustusega. Seega on ETKA otsustada, kas ta outsourcing'u nõudeid oma määrusega reguleerib või mitte.

Outsourcing'u nõuete kehtestamisega on võimalik hoida ära olukord, kus teenuseosutaja valib endale pelgalt kuluefektiivsuse eesmärgil põhitegevust toetavaks partneriks vähese valmisolekuga koostööpartneri. Eelkõige võib *outsourcing*'u nõuete kehtestamise vajadus olla asjakohane juhul, kui teenuseosutaja on andnud teenuse märkimisväärse osa allhanke korras täita mõnele lepingupartnerile. Näiteks juhul, kui vee-ettevõtja otsustab veevarustuse kui elutähtsa teenuse osutamiseks ülivajaliku ressursi, nagu veepuhasti hooldamine, anda üle ettevõttele X. Või kui kohalike teede korrashoiu eest vastutav ettevõtja tellib lumekoristust allhanke korras mõnelt koostööpartnerilt.

Määrusega on võimalik teenuseosutaja põhitegevust toetavate teenuste sisseostmise võimalust piirata ja **määrata kindlaks nõuded, millele tulevane lepingupartner peab vastama**. Näiteks ETKA-l on võimalik sätestada määruses, et lepingupartner peab rakendama kindlaid turvameetmeid, omama teatud varustust, mehitatust vmt. Samuti on võimalik määrata kindlaks, et teenuseosutaja tohib osta vedelkütust üksnes nendelt ettevõtetelt, kes on samuti määratud elutähtsa teenuse osutajaks jmt. *Outsourcing*'u nõuete seadmise põhieesmärk ongi vältida, et olulisteks partneriteks ei valita vähese valmisolekuga ettevõtjaid. Need nõuded võimaldavad suunata teenuseosutajaid valima keskmisest suurema valmisolekuga koostööpartnereid, kes suudavad arvestada teenuse toimepidevuse vajadusega.

Samas on oluline, et *outsourcing*'u nõuetega ei nähtaks teenuseosutajale ette eba-proportsionaalselt rangeid tingimusi. Nõuete kehtestamisega ei tohiks tekitada olukorda, kus teenuseosutajatel tekivad oma lepingupartnerite suhtes ebareaalsed ootused, mis tooksid kaasa ebamõistlikult suured kulud või isegi olukorra, kus turul vastava võimega lepingupartnereid ei leidugi.



Näide 10. Nõuded teenuseosutaja põhitegevust toetavate teenuste sisseostmiseks

§ 5. Elutähtsa teenuse osutamist toetavate teenuste sisseostmise nõuded

(1) Teenuseosutaja lähtub elutähtsa teenuse osutamist toetavate teenuste sisseostmisel lepingupartneri võimest osutada teenust ka hädaolukorras, sealhulgas elutähtsate teenuste katkestuse korral.

(2) Teenuseosutaja tagab, et lepingupartner rakendab küberturvalisuse seaduse § 7 alusel kehtestatud turvameetmeid.

Erinevalt toimepidevuse nõuetest (vt eespool) võib *outsourcing'*u nõuete kehtestamisel olla mõistlikum jätta nõuded mõnevõrra avatumaks. Selleks, et tagada teenuse efektiivne reguleerimine, tuleb, nagu kõigi muude toimepidevuse nõuete puhul, ka *outsourcing'*u nõuete määramisel arvestada elutähtsa teenuse iseärasusi.

1.6. Hädaolukorra määratlus

HOS-i § 36 lõike 3 punkti 6 kohaselt tuleb ETKA-l määrusega ette näha tingimused, mille korral on tegemist elutähtsa teenuse ulatuslikust või raskete tagajärgedega katkestusest põhjustatud hädaolukorraga, mille lahendamist korraldab ETKA. Teisisõnu, ETKA peab kehtestama tingimused, mille täitumisel loetakse teenuse osutamise katkestus hädaolukorraks või selle ohuks.

Seaduses esitatud definitsiooni kohaselt kujuneb elutähtsa teenuse katkestus hädaolukorraks eelkõige juhul, kui katkestuse põhjus, tagajärg või mõlemad on nii märkimisväärsed, et katkestusest on mõjutatud suur osa teenuse kasutajatest ning teenuseosutaja(d) ei saa enam oma jõududega selle lahendamisega hakkama. Kui selline olukord on käes, on tähtis, et ETKA sekkuks ja võtaks hädaolukorra lahendamise juhtimise üle. Näiteks, kui mõnes kohaliku omavalitsuse üksuses katkeb talvel mitmeks päevaks elanike soojaga varustamine kaugkütterikke tõttu, tuleb inimeste kaitsmiseks mõelda elanike ümberpaigutamisele, mis ei ole aga enam soojusettevõtja pädevusse jääv tegevus.

Hädaolukorra kriteerium võib olla kvalitatiivne, kvantitatiivne või eelmiste kombinatsioon. Näiteks, kui haigla puhul on elutähtsa teenuse toimimiseks vajalik operatsiooniploki, erakorralise meditsiini osakonna ja vereteenistuse töö toimimine, võib hädaolukorraga olla tegemist juhul, kui mistahes loetletud osakonna töö on katkenud enam kui X tundi või kui teenuseosutaja ei ole muudel põhjustel suuteline tegevust jätkama. Tingimusi, mille täitumisel loetakse katkestus hädaolukorraks, võib olla ka mitu. See, missugused kriteeriumid kehtestada, otsustab ETKA.



Näide 11. Hädaolukorra määratlus

§ 6. Elutähtsa teenuse ulatuslikust või raskete tagajärgedega katkestusest põhjustatud hädaolukord

(1) Ulatuslikust või raskete tagajärgedega katkestusest põhjustatud hädaolukorraks on talvel kaugküttega varustamise katkestus, mis mõjutab vähemalt 1/3 kaugküttevõrgu piirkonna tarbijaid, või kui soojuse tootmine seiskub vähemalt 10 tunniks.



Näide 12. Hädaolukorra määratlus

§ 6. Elutähtsa teenuse ulatuslikust või raskete tagajärgedega katkestusest põhjustatud hädaolukord

(1) Ulatuslikust või raskete tagajärgedega katkestusest põhjustatud hädaolukorraks on veevarustuse katkemine, mis kestab vähemalt 24 tundi.

Juhime tähelepanu, et *hädaolukorra oht* ja *hädaolukord* on eri terminid. HOS-i § 2 lõike 2 kohaselt on hädaolukorra oht olukord, kus ilmnenu asjaoludele antava objektiivse hinnangu põhjal võib pidada tõenäoliseks, et sündmus või sündmuste ahel või elutähtsa teenuse häire võib lähitulevikus laieneda hädaolukorraks. **Järelikult on asjakohane koos hädaolukorra kriteeriumitega sätestada ka hädaolukorra ohu määratlus.** See, mida pidada hädaolukorra ohuks, on samuti ETKA otsustada.

1.7. Hädaolukorrast või selle ohust teavitamise korraldus

HOS-i § 37 lõike 3 punkti 7 kohaselt tuleb ETKA-l määrusega ette näha hädaolukorrast või selle ohust teavitamise korraldus.

Teenuseosutajal peab olema selge, kuidas teavitada korraldavat asutust hädaolukorrast või selle ohust. Määrusega on mõistlik täpsustada nii ametikoht, millel tegutsevat isikut teavitada tuleb, kui ka näiteks ööpäev ringi toimiv telefoninumber. Seeläbi saab vältida määruse muutmist juhul, kui kõnealusel ametikohal töötav isik vahetub. Samuti võib määruse selles osas kindlaks määrata hädaolukorrast või selle ohust teavitamise vormi, kuid kuna aeg on hädaolukorra ärahoidmisel, selle lahendamisel ja tagajärgede leevendamisel määrava tähtsusega, ei ole mõistlik kehtestada rangeid vorminõudeid.



Näide 13. Hädaolukorrast või selle ohust teavitamise korralduse kehtestamine

- (1) Teenuseosutaja teavitab viivitamata, kuid mitte hiljem kui ühe tunni jooksul elutähtsa teenuse katkestusest põhjustatud hädaolukorrast või selle ohust ETKA osakonna X spetsialisti telefonil 612 XXXX.
- (2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 kirjeldatud teavituses peab olema esitatud vähemalt järgmine info:
 - 1) katkestuse juhtumise aeg (kuupäev, kellaaeg või ajavahemik);
 - 2) sündmuse lühikirjeldus ning tegelik või oletatav põhjus;
 - 3) teenuse taastamiseks või teenuse katkestuse mõju vähendamiseks rakendatud ja rakendatavad meetmed;
 - 4) esialgsed andmed prognoositava kahju kohta teenuse tarbijatele;
 - 5) esialgsed andmed prognoositava mõju kohta teiste elutähtsate teenuste toimepidevusele.

Juhime tähelepanu, et peale õigusaktides ja paberil sätestatu on hädaolukorra lahendamise nurgakivi koostöö ETKA ja teenuseosutaja vahel. Seetõttu soovitame määruse koostamisse kaasata teenuseosutajad, sh tutvustada üksteisele ETKA-de ametnikke isiklikult ning vahetada kontakte, et tagada info liikumise sujuvus, kiirus ja efektiivsus.

Spetsialisti teavitamisega samamoodi võib teavitamise korralduses ette näha ka võimaluse teavitada sündmusest asutuse juhti. See võib olla asjakohane juhul, kui spetsialistiga ei ole võimalik mingil põhjusel kontakti saada. Kui ka asutuse juhiga ei ole võimalik ühendust saada, võib ette näha võimaluse teavitada ükskõik missugust ETKA ametnikku. Oluline on, et ETKA teavitusele kohe reageeriks.

Näiteks on telefonikõne palju tõhusam teavitusmeede kui hilisel õhtutunnil saadetud e-kiri, mida adressaat loeb alles järgmisel päeval. **Kuna elutähtis teenus võib katkeda mistahes ajal, on oluline, et ETKA juurde oleks loodud kontakt, kellega on võimalik ühendust saada ööpäev läbi igal nädalapäeval, sh riigipühadel.**

1.8. Muud asjakohased nõuded

HOS-i § 37 lõike 3 punkti 8 järgi võib ETKA määrusega ette näha ka muud elutähtsa teenuse toimepidevuse tagamiseks olulised nõuded.

Lisanõuete kehtestamise vajaduse võivad põhjustada näiteks teenusega seotud iseärasused või teenuse osutamise kohaga seotud eripärad.

Määrusega on võimalik kindlaks määrata ka ohtude nimekiri, mida tuleb teenuseosutajal toimepidevuse riskianalüüsis kindlasti käsitleda.⁵

⁵ Vabariigi Valitsuse 29. juuli 2021. a määrusega nr 75 „Elutähtsa teenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani nõuded, nende koostamise ning plaani kasutuselevõtmise nõuded ja kord“ on ETKA-le antud võimalus täpsustada, missuguseid ohte peab teenuseosutaja analüüsima igal juhul. – <https://www.riigiteataja.ee/akt/131072021002>.



Näide 14. Muude toimepidevuse tagamiseks oluliste nõuete kehtestamine

§ 8. Muud toimepidevuse tagamiseks olulised nõuded

(1) Haiglavõrgu haigla pidaja kirjeldab toimepidevuse riskianalüüsis elutähtsa teenuse katkestusi ennetavaid meetmeid ja rakendab neid vähemalt järgmiste ohtude suhtes:

- 1) elektrivarustuse ja autonoomse elektritoite häired;
- 2) sideteenuste häired ja informatsiooni kadu;
- 3) tulekahju;
- 4) häired veevarustuse ja kanalisatsiooni toimimises;
- 5) kaugküttehäire;
- 6) rünnak haigla vastu;
- 7) tervishoiutöötajate ja -spetsialistide puudus;
- 8) vahendite puudumine erakorralise vajaduse korral, sh varustusahela katkemine;
- 9) seadmete tehnilised rikked;
- 10) väline epideemia või muu oht, sh saastunud ja/või nakatunud kannatanud;
- 11) vältimatu abi vajaduse järsk suurenemine.

Lisa. Määruse struktuuri näidis (KOV-i näitel)

MÄÄRUS. 2022 nr

(KOV-i üksuse nimetus) korraldatavate elutähtsate teenuste kirjeldus ja toimepidevuse nõuded

Määrus kehtestatakse hädaolukorra seaduse § 37 lõike 2 alusel.

1. peatükk

ÜLDSÄTTED

§ 1. Reguleerimisala

(1) Käesoleva määrusega kehtestatakse *(KOV-i üksuse nimetus omastavas käändes)* korraldatavate elutähtsate teenuste kirjeldus ja toimepidevuse nõuded.

(2) Määruses nähakse ette nõuded elutähtsa teenuse tasemele, valmisolekule ja elutähtsa teenuse katkestuse ennetamiseks, mille puhul on tegemist elutähtsa teenuse ulatuslikust või raskete tagajärgedega katkestusest põhjustatud hädaolukorraga, ning hädaolukorrast või selle ohust teavitamise korraldus.

Kui on kavas reguleerida HOS-i § 37 lg 3 p 5 alusel elutähtsa teenuse põhitegevust toetavate teenuste sisseostmist (ingl outsourcing), kasutage järgmist sõnastust:

(2) Määruses nähakse ette nõuded elutähtsa teenuse tasemele, valmisolekule ja elutähtsa teenuse katkestuse ennetamiseks, mille korral on tegemist elutähtsa teenuse ulatuslikust või raskete tagajärgedega katkestusest põhjustatud hädaolukorraga, elutähtsa teenuse põhitegevust toetavate teenuste sisseostmiseks teistelt ettevõtetelt ning hädaolukorrast või selle ohust teavitamise korraldus.

2. peatükk

KAUGKÜTTEGA VARUSTAMISE KUI ELUTÄHTSA TEENUSE KIRJELDUS JA TOIME- PIDEVUSE NÕUDED

§ 2. Elutähtsa teenuse kirjeldus

/.../

§ 3. Nõuded elutähtsa teenuse tasemele

/.../

§ 4. Nõuded elutähtsa teenuse katkestuste ennetamiseks

/.../

§ 5. Elutähtsa teenuse katkestuse pikim lubatud aeg

/.../

§ 6. Nõuded teenuseosutaja põhitegevust toetavate teenuste sisseostmiseks

/.../ NB! Seda reguleeritakse üksnes vajaduse korral.

§ 7. Elutähtsa teenuse ulatuslikust või raskete tagajärgedega katkestusest põhjustatud häda- olukord

/.../

§ 8. Hädaolukorrast või selle ohust teavitamise korraldus

/.../

3. peatükk

VEEGA VARUSTAMISE JA KANALISATSIOONITEENUSE KUI ELUTÄHTSATE TEENUSTE KIRJELDUS JA TOIMEPIDEVUSE NÕUDED

Vt sõnastuse näiteid lk 6–8, 11.

4. peatükk

TEEDE SÕIDETAVUSE TAGAMISE KUI ELUTÄHTSA TEENUSE KIRJELDUS JA TOIMEPIDEVUSE NÕUDED

sama eelmisega

5. peatükk

RAKENDUSSÄTTED

§ 4. Määruse jõustumine

Määrus jõustub XX.XX.2022. aastal.

