



elisa

KVALITEEDIKÄSIRAAMAT

Elisa Eesti AS

Käsitlusala

Telekommunikatsiooni ja infotehnoloogilised lahendused, mobiilside ja püsivõrgu teenused, nende arendamine, monitooring ning müük ja teenindus äriklientidele.

1 SISUKORD

1.1	Kvaliteediraamatu käsitusala	1
1.2	Kvaliteedikäsiraamatu olemus ja kasutamine	1
1.3	Elisa tegevusvaldkond ja eesmärgid	1
1.4	Kliendi omand ja dokumentatsioon.....	2
1.5	Tööohutus ja -tervishoid.....	2
1.6	Protsesside juhtimine	3
1.6.1	Käsituslusalasse kuuluvad protsessid.....	3
1.7	Riskide juhtimine	3
1.8	Infoturbepoliitika	4
1.9	Teenuste arendamine	4
1.10	Teenuste toimivus	4

1.1 KVALITEEDIRAAMATU KÄSITLUSALA

Elisas Eesti AS-is on välja töötatud rahvusvahelise standardi ISO 9001:2015 nõuetele vastav kvaliteedijuhtimisesüsteem. Käesoleva kvaliteedikäsiraamatu käsituslaks on Ärikliendi põhi- ja tugiprotsessid:

Telekommunikatsiooni ja infotehnoloogilised lahendused, mobiilside ja püsivõrgu teenused, nende arendamine, monitooring ning müük ja teenindus äriklientidele.

1.2 KVALITEEDIKÄSIRAAMATU OLEMUS JA KASUTAMINE

Käesolev Kvaliteedikäsiraamat on Elisa Eesti AS (edaspidi Elisa) rahvusvahelise standardi ISO 9001:2015 nõuetele vastavat kvaliteedijuhtimissüsteemi kirjeldav põhidokument, mis on kvaliteedijuhtimissüsteemi üheks osaks.

Kvaliteedikäsiraamat on mõeldud Elisa koostööpartneritele ja klientidele, et anda ülevaade rakendatud kvaliteedijuhtimissüsteemist, selle ülesehitusest ja olemusest.

1.3 ELISA TEGEVUSVALDKOND JA EESMÄRGID

Elisa (www.elisa.ee) on enam kui 1000 töötajaga suurettevõtte, mille käive oli 2020. aastal 180,2 miljonit eurot. Elisa omanik on Soome üks suurimaid telekommunikatsiooni ettevõtteid Elisa OYJ. Oma partneri, maailma suurima mobiilsideoperaatoriga Vodafone saame teenindada oma kliente üle terve maailma.

Elisa on suurim erakliendi telekomi- ja TV-teenuste pakkuja ning suuruselt teine interneti püsühenduse pakkuja Eesti turul.

Täpsemalt saab lugeda siit: <https://www.elisa.ee/et/elisast> .

Elisa missioon on jätkusuutlik tulevik läbi digitaliseerimise.

Elisa väärtused, millest igapäevaselt juhitudakse:

- **Uuenevus**- käime ajaga kaasas ja soovime pidevalt areneda. Seetõttu julgeme pakkuda ka kastist väljas lahendusi.
- **Koostöö**- kõik meie saavutused on ühise jõupingutuse vili. Vaid nii jõuavad kliendini parimad tooted ja teenused.
- **Tulemuslikkus**- igal tegevusel peab olema selge eesmärk ja plaan. Sihime kõrgele, sest vaid nii suudame ootusi ületada.
- **Kliendikeskus**- meid kannustab klientide rahulolu ja tunnustus. Kõik oma teadmised rakendame tööle just kliendi heaolu nimel.
- **Vastutustundlikkus**- oleme avatud ja räägime sellest, mida teeme. Peame kinni nii klientidele kui ka iseendale antud lubadustest.

1.4 KLIENDI OMAND JA DOKUMENTATSIOON

Elisa peab väga oluliseks, et kõikide Elisa klientide andmed oleksid Elisas alati maksimaalselt kaitstud, sest just kliendiandmete konfidentsiaalsus on Elisale esmase tähtsusega. Elisa eesmärgiks on tagada lõimitud ja läbipaistev andmekaitse. Elisas toimub kliendiandmete töötlus EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUSEST (EL) 2016/679 (GDPR) ja elektroonilise side seadusest lähtuvalt.

Läbipaistva andmekaitse tagamiseks on Elisa koduleheküljel klientidele nähtavaks tehtud andmekaitset tutvustav video ning kliendiandmete töötlemise põhimõtted vt <https://www.elisa.ee/et/andmekaitse>, milles omakord viidatakse Elisa turunduspõhimõtetele, Elisa krediitpõhimõtetele, küpsiste kasutamise põhimõtetele, jälgimisseadmete kasutamise põhimõtetele ning kõnesalvestiste töötlemise põhimõtetele.

Lõimitud andmekaitse tagamiseks on Elisas sisse seatud Elisa turvapoliitika ja töökorralduse reeglid, mida rangelt järgitakse.

Elisas on kokku lepitud ja dokumenteeritud ostueetika koodeks, mis annab ülevaate Elisa eetiliste ja õiguslikest ülesannetest, samuti kohustustest ja vastutustest, mis puudutavad masinate, seadmete, tarkvara, süsteemi, materjali ja teenuste tarnimise kohta. Ostueetika koodeksi kohta saab lugeda elisa.ee lehelt: <https://www.elisa.ee/et/elisast/organisatsioonist/ostueetika-koodeks>.

Elisa juhindub oma tegevuses üldistest tegevuspõhimõtetest (*Code of Conduct*), mis on Elisa eetilise äritegevuse aluseks. Selleks on paika pandud korruptsiooni- ja altkäemaksuvastased põhimõtted, millega saab tutvuda elisa.ee kodulehelt: <https://www.elisa.ee/et/elisast/organisatsioonist/elisa-korruptsiooni-ja-alkaemaksuvastased-pohimotted>.

1.5 TÖÖOHUTUS JA -TERVISHOID

Elisa Eestis tegeleb töötervishoiu- ja ohutuse teemadega töökeskkonnanõukogu, mis koosneb töökeskkonnaspetsialistidest ja –volinikest. Töökeskkonnanõukogus lahendatakse kõiki töötervishoiu- ja ohutusega seotud küsimusi.

1.6 PROTSESSIDE JUHTIMINE

Elisas on välja töötatud protsessikaardid, mis kirjeldavad ärikliendi- ja erakliendi põhiprotsesse ning suuremaid tugiprotsesse. Protsessikaardid on välja töötatud Elisa korporatsiooni üleselt ja kehtivad nii Elisa Soomes kui Elisa Eestis, protsessikaardid on kinnitatud Elisa kontserni juhatuse poolt.

1.6.1 Käsitlusalasse kuuluvad protsessid

Käesoleva ISO 9001- 2015 käsitlusalasse kuuluvad Elisa ärikliendi põhiprotsessid ja neid toetavad tugiprotsessid.

Elisas lähtutakse protsesside arendamisel kliendist ja kliendikogemusest, eesmärk on vastata kliendi ootustele, tagada protsesside sujuv toimimine ja vältida raiskamist ning leida võimalusel automatiseerimist võimaldavaid arenduskohti. Protsesside halduse ja arendamise eest vastutavad protsesside omanikud ja haldurid.

Joonis 1.1 ärikliendi protsessikaart



1.7 RISKIDE JUHTIMINE

Elisa riskijuhtimise eesmärk on kaardistada ettevõtte tegevust ohustavad asjaolud ning teadlikult tegeleda riskide võimaliku mõju vähendamisega.

Elisa elutähtsa teenuse osutajana peab riskijuhtimises lähtuma seadusest tulenevatest nõuetest, mis kohustab ettevõtet koostama elutähtsate teenuste riskianalüüsi ja toimepidevuse plaani. Elutähtsa teenuse riskianalüüsis peab ettevõtte lähtuma seal etteantud riskide hindamise meetodikatest.

Lisaks sellele on Elisa riskianalüüsi koostamisel lähtunud Hädaloekorrasedusest ning Eesti suuremate sideoperaatorite ja Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (edaspidi TTJA) vahelistel konsultatsioonidel ja diskussioonidel formuleerunud põhimõttest, mille kohaselt operaatorite sh Elisa poolt pakutavate erinevate teenuste hulgast käsitletakse Elutähtsa teenusena mobiilside võrgus kõne ja SMS funktsionaalsuse toimimist ning fiksside võrgus kõne ja andmeside funktsionaalsuse toimimist

Sarnaselt elutähtsate teenustega seotud riskidele kaardistatakse ja hinnatakse ka ettevõtte muud tähtsamad riskid koostöös vastutavate osapooltega, mille tulemusena leitakse maandamistegevused ning lepitakse kokku nende täideviimine ja vastutajad.

1.8 INFOTURBEPOLIITIKA

Kvaliteedijuhtimise üks oluline osa on infoturve Elisa võrgus, IT süsteemides, hoonetes ja seadmeruumides. Elisa kõik töötajad on kohustatud järgima ematähtsate poolt kehtestatud grupi turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud infoturbe poliitikat. Ettevõttes rakendatakse erinevaid organisatoorseid, tehnilisi ja füüsilisi infoturbe meetmeid, mille valikul on lähtunud valdkonna parimatest praktikatest.

Elisa teeb infoturbe osas aktiivset koostööd emafirmaga Soomes ning Eestis Riigi Infosüsteemide Ameti CERT-EE meeskonnaga.

1.9 TEENUSTE ARENDAMINE

Uute teenuste arendamine ja olemasolevate uuendamine toimub Elisa ideede- ja arendusprotsesside kohaselt.

Elisa tagab uute teenuste arendamiseks ja olemasolevate teenuste uuendamiseks vajalikud ressursid nii töötajate, kui rahaliste vahendite näol.

Kõik teenused arendatakse vastavalt klientide vajadustest lähtuvalt kasutades agiilseid meetodeid nii ärilises kui IT arenduses. Teenuste arendusel tagatakse teenuste kõrge kvaliteet ja teenuste toimivus.

Elisa kaasab teenuste arendusse eksperte tervest enda ettevõtetest ning võimalusel ka klientide hulgast ning testib teenuste vastavust klientide ootustele korduvalt. Teenuste arendus on järjepidev.

1.10 TEENUSTE TOIMIVUS

Teenuste toimivust jälgitakse Elisas 24 tundi päevas, 7 päeva nädalas. Ulatuslikumate rikete kohta kuvatakse infot operatiivselt Elisa Abi lehel: <https://www.elisa.ee/et/abi/mobiilsed-teenused/teadaolevad-rikked-ja-levikatkestuste-kaart/levikatkestuste-kaart> . Elisa Abi lehel kuvatakse ka katkestused üksikutes mobiilside tugijaamades. Teleteenuste planeeritud katkestustest informeeritakse klienti e-mailiga.