



TELIA EESTI JUHTIMIS- SÜSTEEMI KÄSIRAAMAT

Avalik



SISSEJUHATUS

Integreeritud juhtimissüsteemi käsiraamat kirjeldab Telia Eesti AS-i juhtimissüsteemi, mis hõlmab kõiki ettevõtte tegevusi.

- Telia Eesti AS on osa Telia Company grupist
- Integreeritud juhtimissüsteem
- Kvaliteedijuhtimissüsteem ja kvaliteedipoliitika
- Protsessikeskne töökorraldus ja protsessikaart
- Keskkonna- ja energiajuhtimissüsteem ning keskkonnapoliitika
- Töötervishoiu ja –ohutusepoliitika
- Infoturbepoliitika
- Juhtimissüsteemi dokumentatsioon ja juhtimissüsteemi õiguslik alus



INTEGREERITUD JUHTIMISSÜSTEEM



**VASTUTUSTUNDLIKU
ETTEVÕTLUSE INDEKS
KULDASE 2020**

Telia Eestis oleme sõnastanud oma loo:

Meie missioon on panustada ühiskonna arengusse, et Eesti oleks parem paik nii elamiseks kui töötamiseks. Meid innustab võimalus muuta tehnoloogia abil inimeste elu lihtsamaks ja mugavamaks.

Telia on uue põlvkonna IT- ja telekommunikatsiooniettevõtte – looja ja võimaldaja. Meie inimeste teadmised ja oskused on loonud Eesti telkoturu kvaliteedistandardi nii taristu, tehnoloogia kui teeninduse mõistes.

Ettevõttes on väga olulisel kohal kliendi vaade ning kliendi rahulolu. Telia Eesti AS kodulehekülge asub aadressil <https://www.telia.ee/>.

Meie kliendilubadus:

**ARENDAME
DIGITAALSET
ÜHISKONDA, ET
EESTI OLEKS PAREM
PAIK, KUS ELADA JA
TÖÖTADA**

Ettevõtte juhtimissüsteem on üles ehitatud Telia Company ning Telia Eesti AS-i juhtkonna ja kvaliteedijuhtimise standardi **ISO 9001** nõudeid arvestades. Ettevõtte juhtimiskultuur on väärtuspõhine ning tulemuslikkusele suunatud.

Ettevõtte oluline eesmärk on käituda äritegevuses vastutustundlikult. Vastutustundliku Ettevõtluse Foorum (VEF) väljastas Telia Eestile kõrgeima ehk kuldtaseme kvaliteedimärgise, mis on tunnustus ausa, teadliku ja keskkonda säästva tegevuse eest. Kvaliteedimärgis omistatakse Eesti Vastutustundliku Ettevõtluse Indeks osalenud ettevõtetele, kes peavad oluliseks ettevõtte jätkusuutlikku arengut ja panustavad strateegiliselt sotsiaalse- ja looduskeskkonna arengusse. Põhjalikum info vastutustundliku äri korraldamisest: [Meie lugu – Telia](#). Seal on publitseeritud ka kõik olulisemad juhised, mis on heaks kiidetud omanikfirma Telia Company poolt ja mida meie ettevõtte järgib. Samuti on publitseeritud kõik ettevõtte ISO sertifikaadid.



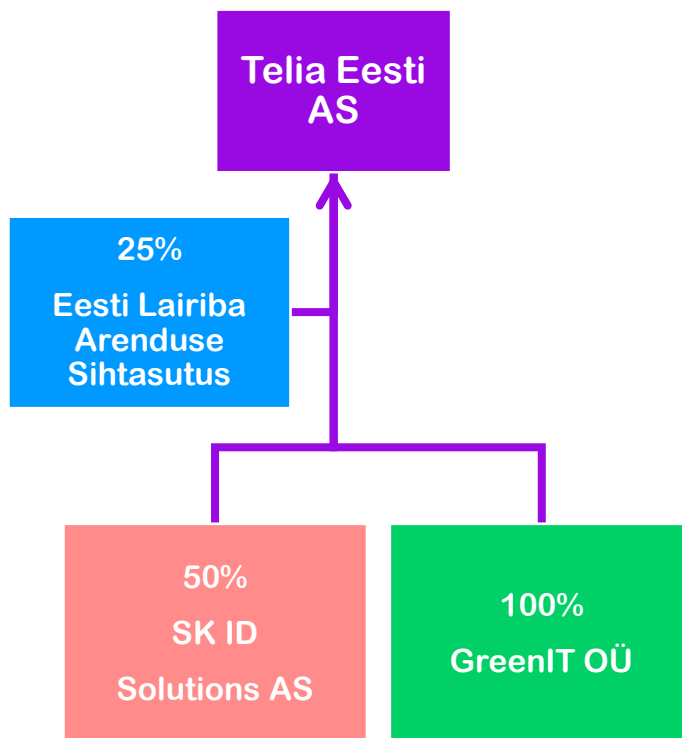
TELIA EESTI ON OSA TELIA COMPANY GRUPIST

Telia Eesti ainuaktsionäriks on Telia Company AB, seega on Telia Eesti osaks rahvusvahelisest Telia Company grupist. Telia Company on üks Euroopa suuremaid telekommunikatsiooniettevõtteid, mis tegutseb klientide jaoks aina enam ühtse ettevõttena. See võimaldab kliendil kasu saada grupi ettevõtete kliendiks olemisest ka välismaal, teiste grupi ettevõtete juures. Videotutvustus annab ülevaate ettevõtte tegevusalast ja tegutsemisest. [Vaata Telia Company videotutvustust.](#)

Telia Company omab tervikliku strateegiat kogu grupi ulatuses, kuid erinevates riikides tegutsevad grupi ettevõtted kohalikest oludest lähtudes: ettevõtteid juhivad kohalikku turgu ja klientide vajadusi mõistvad juhtkonnad, omades kohalikku juhtkonda ja arendades teenuseid vastavalt antud turu ja klientide vajadustele.

Telia Eesti AS on uue põlvkonna IT- ja telekommunikatsiooniettevõtte, kelle soov on pakkuda klientidele suurimat väärtust ning edendada infoühiskonda. Ettevõtte pakub erinevate kaubamärkide (peamisteks kaubamärkideks on Telia ja Diil) alt nii eraisikutele kui ettevõtetele terviklikke mobiili-, interneti-, TV ja IT-lahendusi ning väärtuslikku sisu.

Telia Eesti AS tegutseb peamiselt Eesti turul ja osalused on järgmised:



Telia Eesti ASi igapäevast tegevust juhib peadirektor (juhatuse esimees) koos ettevõtte juhtkonnaga, mis koosneb erinevate üksuste juhtidest. Ettevõtte juhtorganiteks on äriseadustiku kohaselt juhatuse ja nõukogu. Info ettevõtte peadirektori, juhtkonna, juhatuse ja nõukogu liikmete kohta on info [Välisveebis](#).



INTEGREERITUD JUHTIMISSÜSTEEM

Rohelise mõtteviisi edendamise toetamiseks tegeleb Telia Eesti AS keskkonna hoidmise ning puhta ja turvalise töökeskkonna tagamisega. Äri edendamisel lähtutakse Telia Company Daring Goals ning rahvusvahelise keskkonnajuhtimise standardi **ISO 14001** nõuetest, täiendades pidevalt oma teenuseid ja töökorraldust ning leides jätkusuutlike lahendusi. Energia tõhusa ja teadliku kasutamise osas on juurutamisel energiajuhtimissüsteem **ISO 50001**, mis keskendub energia kasutuse ja juhtimise süsteemile.

Väga oluline on ettevõttes töötavate töötajate rahulolu ja motiveeritus. Tööohutus- ja tervishoiu juhtimisel lähtutakse Eesti Vabariigi seadusandlusest ning töötervishoiu ja tööohutuse juhtimissüsteemist **ISO 45001**.

Oma teenuste osutamisel peame väga oluliseks turvalisust, mistõttu lähtume oma igapäevastes tegevustest rahvusvaheliselt tunnustatud **ISO 27001** standardist ja teistest meie tegevusvaldkonda puudutavates turvalisuse parimatest praktikatest.



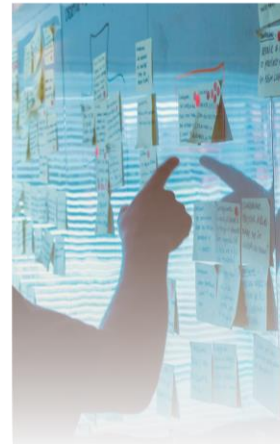
**KESKKONNA-
JUHTIMINE**

ISO 14001



**TÖÖKESKKONNA
JA -TERVISHOIU
JUHTIMINE**

ISO 45001



**KVALITEEDI-
JUHTIMINE**

ISO 9001



**ENERGIA
JUHTIMINE**

ISO 50001



**INFOTURBE
JUHTIMINE**

ISO 27001

PROTSESIJUHTIMINE



KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEM JA -POLIITIKA

Telia Eesti AS-i kvaliteedipoliitika eesmärk on kokkulepitud tasemel pakutava klienditeeninduse ning äriprotsesside toimimise tagamine organisatsiooni läbivalt.

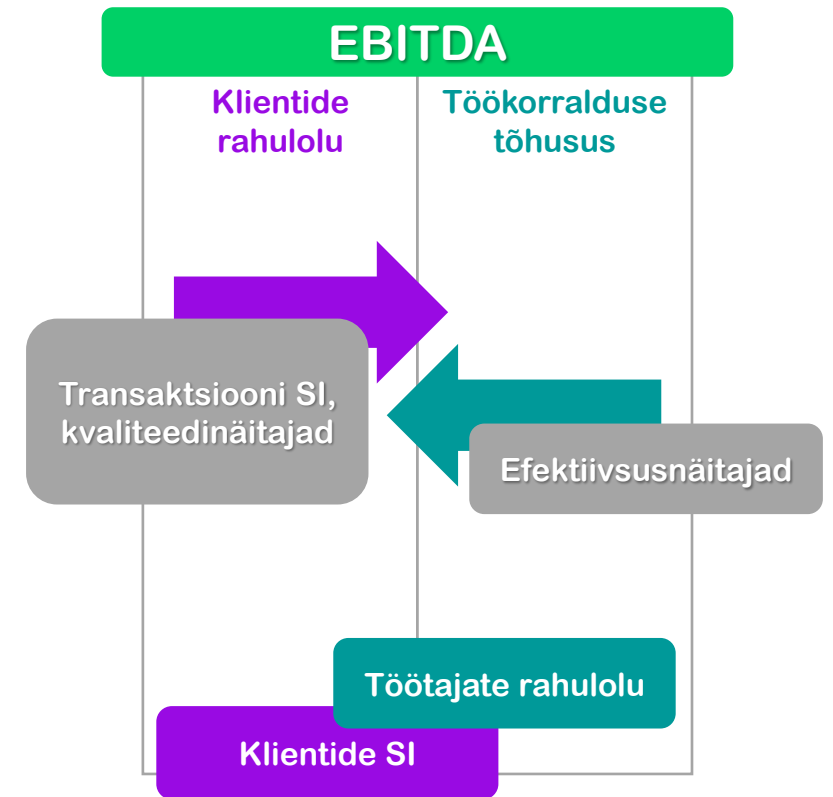
Kvaliteedialast juhtimissüsteemi toimimist jälgitakse pidevalt – analüüsitakse klientidelt saadavat tagasisidet ja rahulolu, hinnatakse äriprotsesside toimimist, jälgitakse toodete kvaliteeditaset, korraldatakse ennetavaid ja korrigeerivaid tegevusi ning juhtkonnapoolne kvaliteedipoliitika elluviimise pidev ülevaatusi, jälgitakse süsteemi toimimise muid võimalikke mõjutajaid. Regulaarselt korraldatakse juhtimissüsteemi siseauditeid. Nende tulemuste alusel kavandatakse ja tehakse süsteemi parendusi.

Lähtume Telia Grupi [Kvaliteedipoliitikast](#), mis on meie ametlik kohustus klientide ja teiste väliste sidusrühmade ees.

Kvaliteedijuhendis on üksikasjalikult kirjeldatud, peame tegema, et tagada nende kohustuste täitmine.

Kvaliteedijuhtimise põhisõnumid on:

- Rakendame kliendi vaatenurka kõige suhtes, mida teeme, et tagada teadlikkus, arvestamine ja kliendikogemusele keskendumine;
- Arendame klientide ja töötajate teadmistel põhinevat kaasavat, koostöötavat ja uuenduslikku töökeskkonda;
- Tagame oma toodete, teenuste ja pakkumiste toimivuse protsessis kogu elutsükli jooksul, mis vastab klientide ootustele ja nõuetele või ületab neid;
- Tagame tõhusad tööviisid, sealhulgas meie äriprotsesside e2e pideva täiustamise, lähtudes kliendikogemusest;
- Rakendame strateegia täitmiseks ühtset ja struktureeritud juhtimismeetodit, mis põhineb koostööl ja pideval täiustamisel;
- Tagame vastavuse asjakohastele standarditele, seadustele ja määrustele riikides, kus tegutseme.



KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEM JA -POLIITIKA

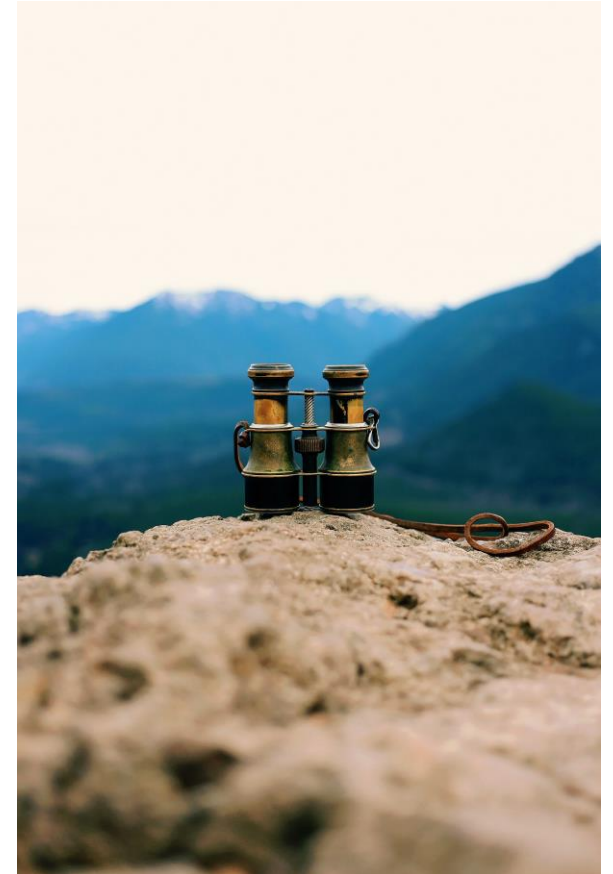
Juhtkond toetab kvaliteediläbiviimist ning püstitab pikaajalised eesmärgid, mis lähtuvad ettevõtte strateegiast. Ettevõtte pika- ja lühiajalised eesmärgid seatakse juhatuse poolt ning neid käsitletakse ettevõtte äriplaneerimise osana.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi elluviimisel ja arendamisel toetume protsessijuhtimisele. Protsessivaate eesmärk on suunatud ettevõtte kui terviku juhtimistaseme ning selle raames toimivate tegevusahelate parendamisele lähtudes klientide, töötajate ja omanike soovidest.

Töökorralduse põhimõtted ning eesmärgid viiakse ettevõtte töötajateni igapäevase juhtimise ning töötajate regulaarse teavitamise kaudu. Telia Eesti AS omab sertifikaati, mis tõendab ettevõtte vastavust juhtimisstandardile [ISO 9001](#).

Protsessijuhtimise olemus on lahti mõtestatud järgmiselt:

**PROTSESSIJUHTIMINE
ON MEIE KÕIGI
(=ETTEVÕTTE
TÖÖTAJATE) KOOSTÖÖ
LIHTSA, KVALITEETSE JA
TÕHUSA
TÖÖKORRALDUSE
LOOMISEL JA TAGAMISEL**



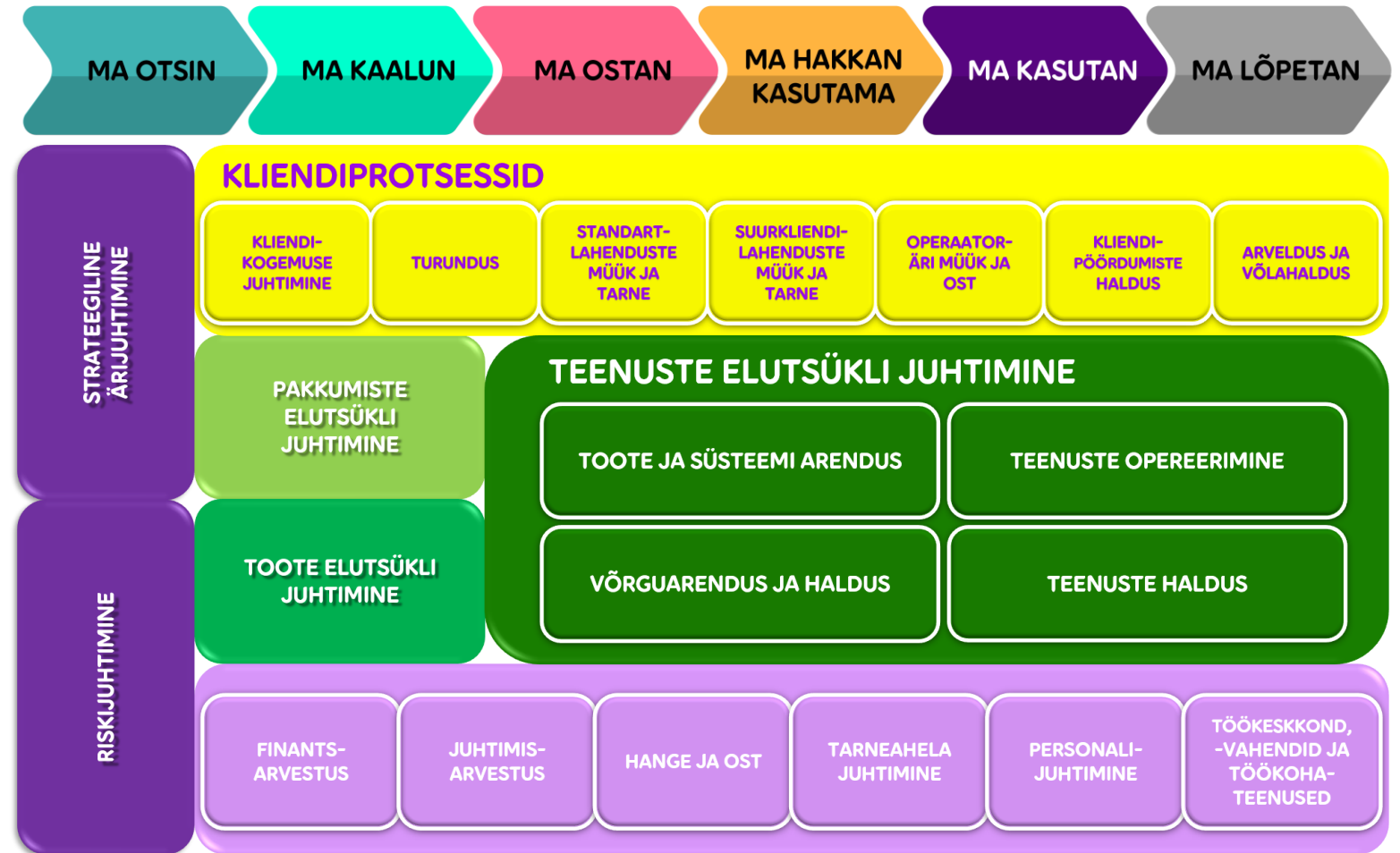
PROTSESSIKESKNE TÖÖKORRALDUS JA PROTSESIKAART

Telia Eesti AS-i funktsionaalset juhtimist toetab protsessikeskne töökorraldus, mis tegeleb struktuuriüksusi läbivate töövoogude väljatöötamise ja juurutamisega koostöös ning kokkuleppel vastavate struktuuriüksuste juhtidega. Protsessikeskse töökorralduse toimimise eest vastutab ettevõtte juhtkond.

Protsessijuhtimise kaudu: **loome väärtust MEIE klientidele ja töötajatele, kes vajavad lihtsat, kvaliteetset ning tõhusat töökorraldust, mida aitame luua pakkudes süsteemseid töökorralduslikke lahendusi.**

Protsessijuhtimise korraldamisel lähtume Telia Company protsessikeskse töökorralduse põhimõtetest.

Protsesside klassifikatsioon toetub telekommunikatsiooniettevõtete opereerimiskeemi *Telecom Operations Map* versioonile *eTOM (Enhanced Telecom Operations Map)*.

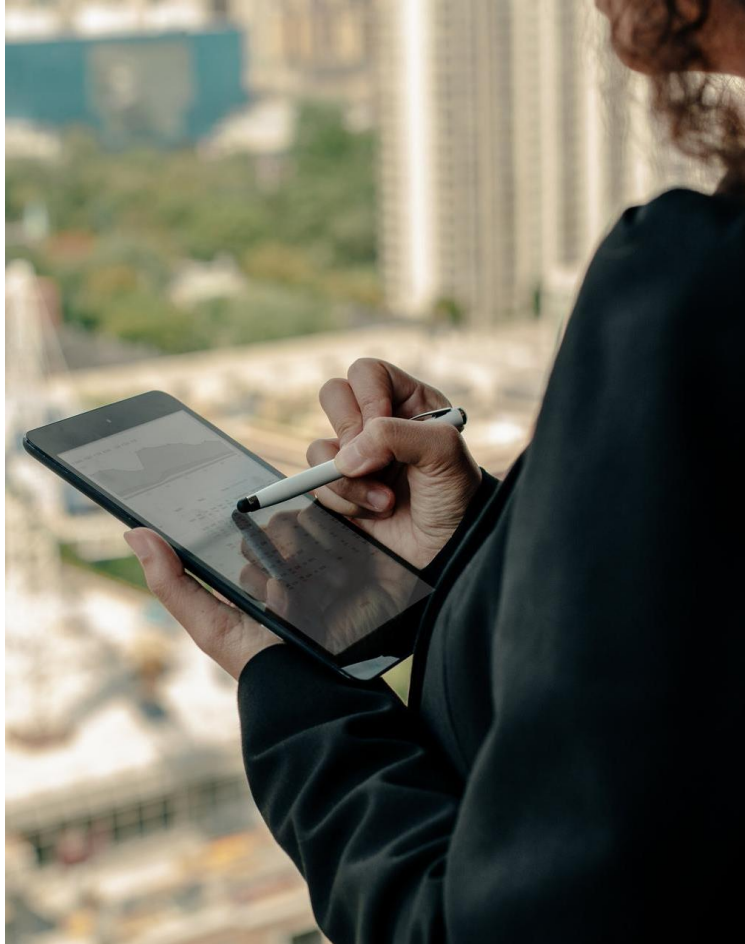


PROTSESSIKESKNE TÖÖKORRALDUS JA PROTSESIKAART

Alates 2005.aastast on ettevõttes infotehnoloogiateenuste haldamisel juurutatud maailma parima praktikana tunnistatud *ITILi (IT Infrastructure Library)* metoodikaga kooskõlas olevad teenuste haldamise põhimõtted.

Nende rakendamise eesmärk on tagada erinevate lairiba- mobiili- ja IT-teenuste osas terviklik ja kliendi äriprotsesse toetav teenuste haldus.

Ettevõtte funktsionaalne struktuur toetab ettevõtte protsessipõhist kvaliteedijuhtimissüsteemi. Funktsionaalsete juhtide pädevusega viiakse ettevõtte töötajateni arusaam ettevõtte kvaliteedijuhtimissüsteemi olulisusest ning klientide ja omanike soovidest ning ootustest. Toetus realiseerub ettevõtte funktsionaalsete juhtide ja protsessijuhtide vahel protsesside sujuvaks toimimiseks sõlmitud kokkulepete ning nende täitmise kaudu.



Pidev protsessijuhtimise ülevaatus toimub juhtkonnas. Informatsiooni kokkulepetest ja otsustest jagatakse kõigile Telia Eesti AS juhtkonna liikmetele. Lisaks toimuvad regulaarsed protsessijuhtimise infotunnid, kohtumised protsessiomanike ning protsessijuhtide vahel, esinemised juhtrühmades, infopäevad ning infotunnid üksustes.

Peamised rollid protsessijuhtimises:

Protsessi omanik

- ✓ Püstitab selged ootused, prioriteedid ja eesmärgid
- ✓ Vastutab tulemuste saavutamise eest

Protsessijuht

- ✓ Korraldab eesmärkidest lähtuvate plaanide elluviimise ja tulemuste saavutamise
- ✓ Vastutab protsessi nõuetekohase korraldamise eest

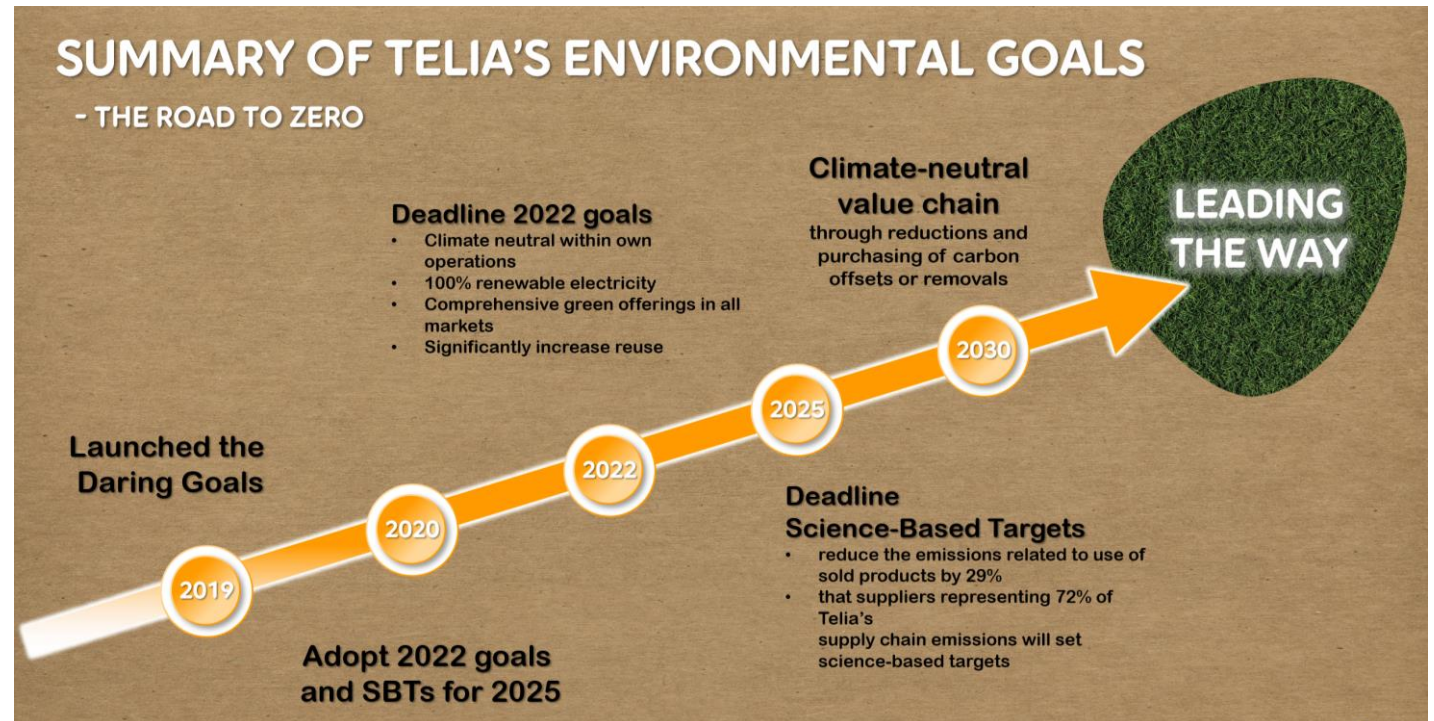


KESKKONNA- JA ENERGIAJUHTIMISSÜSTEEM NING KESKKONNAPOLIITIKA

Roheline mõtteviis on Telia Eesti AS-i tegevuse lahutamatu osa. Peamised põhimõtted on:

- ✓ Väärtustame rohelist mõtteviisi ja keskkonnateadlikku lähenemist.
- ✓ Pakume oma klientidele keskkonnasõbralikke tooteid ja teenuseid ning võtame kasutusele uudseid lahendusi.
- ✓ Vältime keskkonna saastamist ja vähendame meie tegevusega seotud negatiivseid mõjusid.
- ✓ Juhime energia tarbimist ning kasutame ja juurutame energiatõhusaid lahendusi.

Telia Company keskkonnastrateegia keskses on kolm julget ja ambitsioonikat eesmärki TELIA DARING GOALS. Need on osa Telia väärtustest ning nendest lähtuvalt teeme kõiki oma ärilisi otsuseid. [Daring Goals](#) seonduvalt on meie sihiks muuta oma tegevus aastaks 2030 nii CO2 emissiooni kui jäätmevabaks läbi vastutustundliku digitaliseerimise, millesse panustavad kõik Telia ettevõtted ja töötajad.

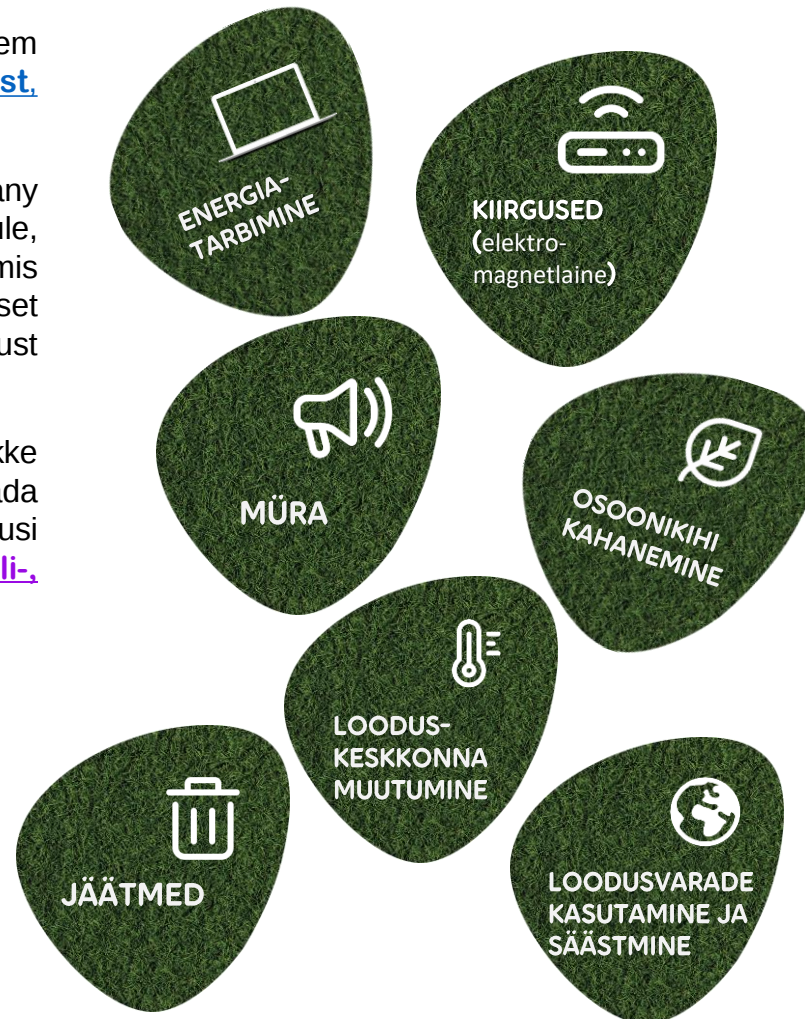


KESKKONNA- JA ENERGIAJUHTIMISSÜSTEEM NING KESKKONNAPOLIITIKA

Ettevõtte keskkonna- ja energiajuhtimissüsteem lähtub [Telia Company keskkonnapoliitikast](#), mille peamine põhimõtte on:

- Tegutsedes IKT sektoris, aitab Telia Company kaasa jätkusuutlikule ühiskonna arengule, pakkudes tooteid ja teenuseid, mis võimaldavad klientidel vähendada negatiivset ökoloogilist jalajälge, suurendada säästlikkust ja vähendada kulusid.
- Oma klientidele pakume keskkonnasäästlikke tooteid, mis aitavad neil vähendada keskkonna jalajälge ning pakuvad võimalusi keskkonnasäästlikeks lahendusteks: [Mobiili-, interneti-, TV- ja IT-lahendused - Telia](#).

Peamised keskkonnaaspektid on:



Telia Eesti AS keskkonna- ja energia-juhtimissüsteemi juhtpõhimõtted on sõnastatud järgmiselt:

- Väärtustame keskkonnateadlikkust ja kaasame töötajaid.
- Vähendame negatiivseid keskkonnamõjusid oma äriprotsessides
- Vähendame meie tegevustega seotud kahjulikke keskkonnamõjusid. Kasutame ainult rohelist energiat
- Hindame oma partnerite valikul nende keskkonnateadlikkust ning jälgime keskkonnanõuetest kinnipidamist
- Tegeleme keskkonnavalast vastutust laiendavate teemade uurimise ja teadmiste jagamisega klientidele, töötajatele, partneritele
- Tegeleme energia kasutuse ja tarbimise optimeerimisega
- Hindame, mõõdame ja jälgime pidevalt oma keskkonna- ja energiaalast tegevust ja anname selle kohta läbipaistvat, usaldusväärset ja õigeaegset infot.
- Oleme avatud: parendame pidevalt oma juhtimissüsteeme, jagame infot ja ootame tagasisidet.



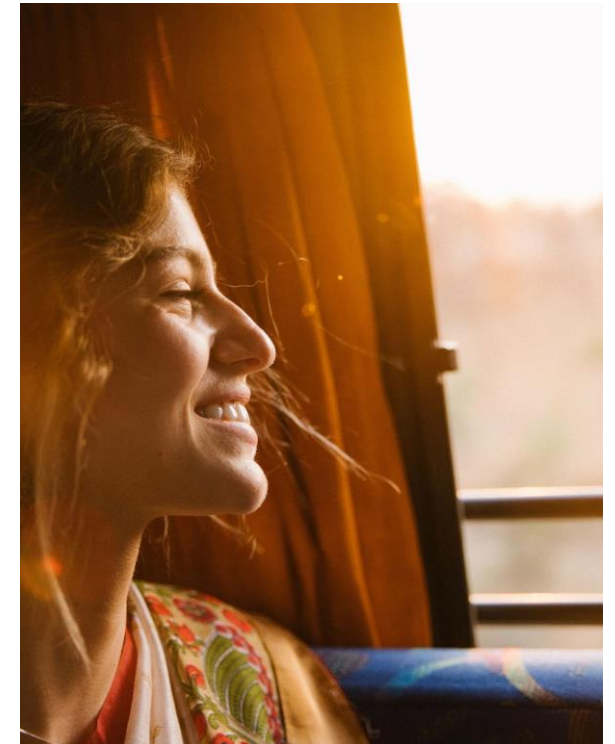
KESKKONNA- JA ENERGIAJUHTIMISSÜSTEEM NING KESKKONNAPOLIITIKA

Nendest juhtpõhimõtetest lähtuvalt on püstitatud eesmärgid, analüüsitud erinevaid aspekte ja riske. Toimuvad perioodilised ülevaatused ettevõtte juhtkonnas. Telia Eesti AS omab sertifikaati, mis tõendab ettevõtte vastavust juhtimisstandarditele [ISO 14001](#).

Energiajuhtimissüsteem on tihedalt seotud ettevõtte keskkonnajuhtimissüsteemi ning selle eesmärkidega ja keskendub eelkõige:

- energia kasutamise efektiivsusele
- energia alalhoiule
- energiajuhtimisele
- energia kasutamise tulemuslikkusele.

Telia Eesti omab energiajuhtimise süsteemi ehk [ISO 50001](#) sertifikaati.



TÖÖTERVISHOIU JA –OHUTUSEPOLIITIKA

Telia Eesti AS-i üks strateegilisi suundi on olla eriline töökoht Eesti IKT sektoris. Sellest tulenevalt lähtutakse ka töötervishoiu ja –ohutuse poliitika kujundamisel järgmistest suundadest:

- Kliendikeskne, dünaamiline ja uuendusmeelne organisatsioonikultuur
- Väärtuspõhine ja elluviimisele orienteeritud juhtimine
- Pühendunud inimesed ja vastutustundlik ettevõtte.

Töötervishoiu ja –ohutuse elluviimisel lähtutakse [Telia Comapny poliitikast](#), mille eesmärgiks on teha tervise ja ohutusega seonduv kultuur osaks

kõigi töötajate igapäevasest tööelust ning luua turvaline ja õigusaktidega kooskõlas olev töökoht töötajatele, tarnijatele ning külalistele.

Telia Eestis:

- Tahame pakkuda inspireerivat, turvalist ja kaasaegset töökeskkonda.
- Soovime tõsta töötajate teadlikkust ja võimaldada kaasarákimist töökeskkonna paremaks ning turvalisemaks loomisel.
- Soovime kaitsta ning parandada meie töötajate tervist ja ohutust.
- Teeme kõik, et vältida õnnetusi, vahejuhtumeid ning ebaturvalisi olukordi.

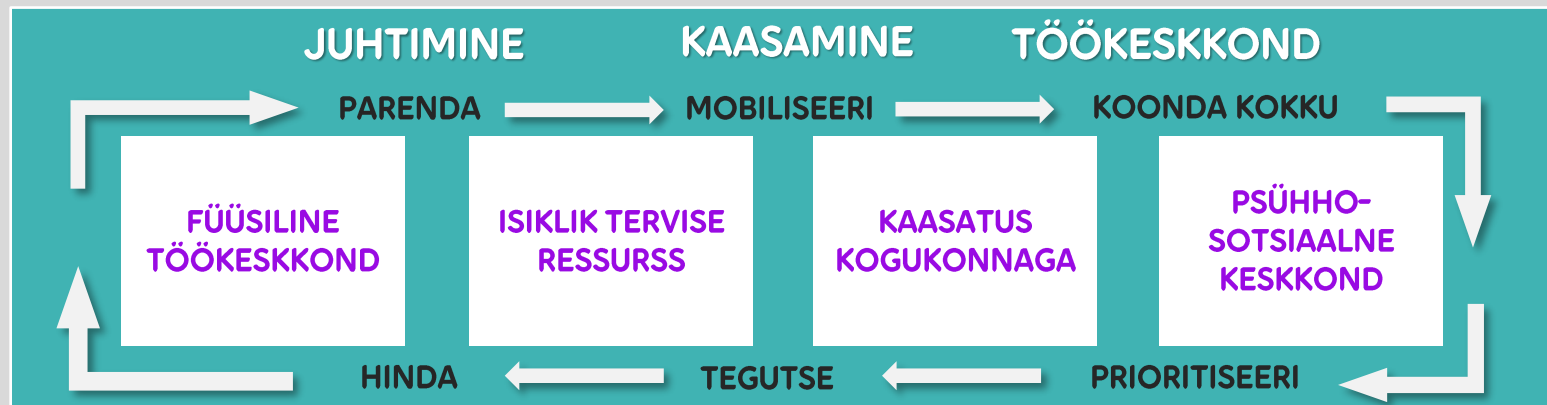
Töötervishoiu- ja tööohutusüsteemi eesmärgid on seotud:

- Õnnetuste vältimise
- Haigustundide vähendamise
- Surmaga lõppeda võivate õnnetuste vältimise
- Töötajate rahulolu suurendamisega.

Selleks, et veenduda Telia vastavuses vastutustundliku äritegevuse ning töötervishoiu ja –ohutuse põhimõtetega peame tagama, et ka meie partnerid ja tarnijad täidavad meile endile kehtestatud nõudeid ja põhimõtteid. Meie ettevõtte kõrge riskiastmega partneritel on soovituslik omada ISO 45001 sertifikaati või antud standardile alternatiivset ja samaväärset juhtimissüsteemi.

Telia Eesti töötervishoiu- ja tööohutussüsteem vastab [ISO 45001](#) nõuetele.

EETIKA JA VÄÄRTUSED



INFOTURBEPOLIITIKA

Telia Eesti AS-i teenuste kvaliteedi tagamise lahutamatu osa on turvalisus nii meie võrgus, IT süsteemides, hoonetes kui ka seadmeruumides.

Peame turvalisuse tagamist oluliseks ning tegeleme infoturbe juhtimise süsteemi pideva parendamisega tagamaks asjakohane turva- ja riskiteadlikkus, ennetamine, valmisolek ning suutlikkus reageerida ja taastuda intsidentidest ning muudatustest keskkonnas.

Kõik töötajad on kohustatud järgima Telia Eesti AS-s kehtivat [Telia Company grupi infoturbepoliitikat](#), mis on viidud kooskõlla ISO/IEC 27001 ja 27002 nõuetega. Ettevõtte andmekeskuste, IT teenuste arendamisel ja haldamisel ning nende baasil teenuste pakkumisel lähtume lisaks grupi nõuetele ka rahvusvaheliselt tunnustatud ISO 27001 standardist.

ISO27001 on infoturbe halduse süsteemi standard, mida saavad sisemised ja välimised osapooled kasutada organisatsiooni võimekuse hindamiseks infoturvanõuete täitmisel. Me usume, et vastavus [ISO 27001](#) nõuetele annab meile konkurentsieelise ning suurema kindlustunde meie klientidele ning meile endile.

Täna on [ISO27001](#) sertifitseeritud meie andmekeskused.



JUHTIMISSÜSTEEMI DOKUMENTATSIOON JA ÕIGUSLIK ALUS

Juhtimissüsteemi dokumenteerimise peamiseks aluseks on Dokumendihalduse kord, mis sätestab ettevõtte funktsioonipõhist juhtimist reguleerivate dokumentide ja protsessijuhtimise dokumentide koostamise, vormistamise ja haldamise korra ja ühtsed põhimõtted.

Telia Eesti AS-i äritegevuse juhtimiseks, sealhulgas juhtimissüsteemi toimimiseks vajalikud õiguslikud alused on sätestatud ettevõtte põhikirjas, otsustusõiguse korras ja selle lisades, protsessikeskse töökorralduse põhimõtetes ja muudes Telia Eesti AS-i kehtivates juhendites ja põhimõtetes. Muu hulgas on juhatuse ja juhtkonna sihiks ning ülesandeks on juhtida ettevõtet kooskõlas kvaliteedistandardites sätestatud nõudmistega.

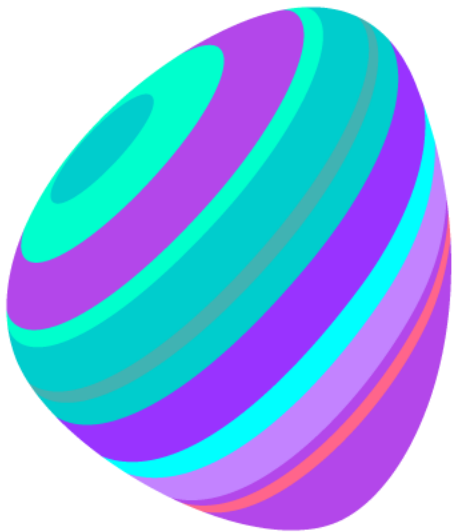
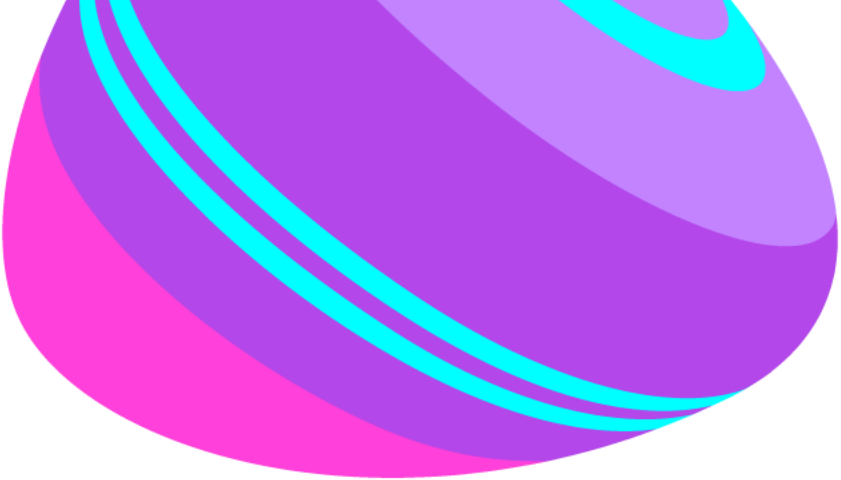
Ettevõtte juhtimise eest tervikuna vastutab juhatas.



Struktuuriüksuste juhtimise eest vastutavad nende juhid (üksuste direktorid) vastavalt otsustusõiguse korraga kehtestatud vastutusvaldkondadele ja juhindudes seejuures Telia Eesti AS-i juhatuse poolt kehtestatud äristrateegiast.

Telia Eesti AS-i protsessikaardil olevate protsesside eesmärgistamise ja halduse ning arenduse eest vastutavad protsesside omanikud. Protsessikeskse töökorralduse elluviimise eest vastutavad protsessijuhid vastavalt juhatuse poolt kinnitatud eesmärkidele ja ettevõtte strateegiatele.





Kvaliteedijuhtimise juht
Hele Tammenurm
hele.tammenurm@telia.ee

2021