

HÄIREKESKUSE STRATEEGIA JA TEENUSTE OSAKONNA IT VALDKONNA TEENUSEHALDURI AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA	
1.1 Struktuuriüksus	Strateegia ja teenuste osakond, IT valdkond
1.2 Ametikoht	IT valdkonna teenusehaldur
1.3 Vahetu juht	IT valdkonna juht
1.4 Asendaja	IT valdkonna töötajad
1.5 Asendamine	IT valdkonna töötajad, IT valdkonna juht

2. AMETIKOHA EESMÄRK	IT valdkonna teenusehalduri ametikoha eesmärk on Häirekeskuse põhiteenuste (hädaabiteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenus/112 teenus ning abi- ja infoteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenus/1247 teenus) jaoks tugiteenuse pakkumine.
---------------------------------	--

3. TEENISTUSÜLESANDED	
ÜLESANNE	VASTUTUS JA TULEMUS
3.1. Toodete ja teenuste eest vastutamine	• Peakasutajana vastutab järgmiste toodete ja teenuste eest: ○ Arvutitöökohateenus; ○ Sharepoint; ○ Failiteenus; ○ Kontohaldus; ○ Grupitöö; Vajadusel lisanduvad tooted ja teenused.
3.2. Toodete ja teenuste arenduste planeerimine ja teostamine	• Toodete ja teenuste arenduste planeerimiseks on korjatud vajalik sisend ja vajadusel edastatud SMITi. • Toodetesse ja teenustesse on sisse viidud vajalikud muudatused. • Häirekeskuse tööplaani tulenevad toodete ja teenustega seotud ülesanded on täidetud.
3.3. Toodete ja teenuste haldustegevuste korraldamine ja teostamine	• Korraldatud toodete ja teenuste kasutajate toetamine ja juhendamine. • Koostöös SMITiga tagab toodete ja teenuste juhendite koostamise ja uuendamise • Toodete ja teenuste kasutamisel ilmnenud probleemid on edastatud SMITi. • Tegeleb enda vastutusalas olevate toodete ja teenuste intsidentide ja päringutega, annab eksperthinnangu ja nõustab sisekliente ning väliseid partnerid. • Toodete ja teenuste muud vajalikud haldustegevused on teostatud.

3.4. Toodete ja teenuste elutsükli haldus, kvaliteedi ja kliendirahulolu tagamine.	• Toodete ja teenuste elutsükkel on hallatud. • Kliendirahulolu on kõrge ja teenuste kvaliteet tagatud läbi pöördumiste ja kasutaja tagasiside analüüsi. • Tooted ja teenused vastavad kokkulepitud tingimustele ja on tagatud perioodiline ülevaade toimimisest. • Toodete ja teenuste teenuslepped on kord aastas uuendatud.
3.5. Vajadusel erinevates töögruppides osalemine sh siseriiklikes ja rahvusvahelistes töögruppides.	• Osalet oma vastutusvaldkonnaga seotud töögruppides ja töögruppide püstitatud eesmärgid on täidetud.
3.6. Häirekeskuse IT valdkonna koostöö sise- ja välisklientidega.	• Häirekeskuse sise- ja välispartneritega koostöö on tagatud ja toimib.
3.7. IT valdkonnaga seotud ülesannete õiguspärase, tulemusliku ja õigeaegse täitmise tagamine.	• IT valdkonnaga seotud ülesanded on täidetud õiguspäraselt, tulemuslikult ja õigeaegselt.
3.8. Oma töövaldkonda kuuluvate teemade sise- ja väliskommunikatsioon.	• Oma töövaldkonda puutuvad teemad on sisekommunikatsioonikanalites kajastatud ja vajalikud väliskommunikatsiooni sisendid või vastused kommunikatsiooniosakonnale on antud. • Häirekeskuse töötajad on vajalikest IT aladest tegevustest ja muudatustest teavitatud.
3.9. Teenistusülesannete täitmine vastavalt kriisirollile või antud korraldustele.	• Tegu on riigikaitse ametikohaga ning kehtestatud kriisirollist tulenevad ülesanded on täidetud korrektselt ja õigeaegselt vastavalt saadud korraldustele.
3.10. Vahetu juhi antud ühekordsete ülesannete täitmine.	• Ülesanded on täidetud korrektselt ja õigeaegselt.

4. AMETIKOHALE ESITATAVAD PÕHINÕUDED

4.1. Haridus	Kõrgharidus
4.2. Töökogemus	Soovitavalt eelnev töökogemus IT valdkonnas.
4.3. Teadmised ja oskused	IT vahendite tundmine ja nendes orienteerumise oskus, IT vahendite kasutamise oskus. Väga hea suuline ja kirjalik väljendusoskus.
4.4. Keeleoskus	Inglise keele valdamine kesktasemel.
4.5. Isikuomadused	Kohusetundlikkus, täpsus, hea suhtlemisoskus, analüüsi-, otsustus- ja vastutusvõime, pingetaluvus, usaldusväärsus.

5. KOHUSTUSED

Teenusehalduril on kohustus:

5.1. tunda väga hästi Häirekeskuse tegevusvaldkondi ning olla kursis nende arengutega;

5.2. olla kursis IT valdkonna arengutega;

5.3. täita käesoleva ametijuhendiga pandud ametijuhendijärgseid tööülesandeid nõuetekohaselt, korrektelt, täpselt ja õigeaegselt;
5.4. hoiduda tegudest, mis takistavad teistel teenistujatel teenistuskohustuste täitmist või kahjustavad teiste teenistujate või kolmandate isikute vara;
5.5. käituda teenistuses ja väljaspool tööaega vastavalt heaks kujunenud tavadele ja asutuse poolt kehtestatud üldtunnustatud eetikanorme arvestades;
5.6. hoida saladuses asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud informatsiooni;
5.7. kasutada teenistusülesannete täitmiseks tema käsutusse antud vara sihipäraselt ja heaperemehelikult.

6. ÕIGUSED
Teenusehalduril on õigus:
6.1. saada Häirekeskuse teistelt struktuuriüksustelt ja väljaspool struktuuriüksusi asuvatelt teenistujatelt teavet, mis on vajalik käesoleva ametijuhendiga ettenähtud tökohustuste täitmiseks;
6.2. kaasata vastavalt korraldustele ja kokkulepetele probleemide lahendamiseks teiste struktuuriüksuste ja väljaspool struktuuriüksusi asuvaid teenistujaid;
6.3. saada tööülesannete täitmiseks vajalikku täiendkoolitust vastavalt võimalustele ning eelarvelistele vahenditele;
6.4. teha vahetule juhile ettepanekuid Häirekeskuse töö paremaks korraldamiseks;
6.5. saada tööülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid;
6.6. keelduda täitmast õigusaktidega vastuolus olevaid ülesandeid ja korraldusi;
6.7. juhtida vahetu juhi tähelepanu ametijuhendijärgsete põhiülesannete täitmise takistustele ja nende põhjustele;
6.8. saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
6.9. teha kaugtööd, kokkuleppel vahetu juhiga.

Kinnitan, et olen ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)