

Teenuse standard 2.0

Teenuse juhtimist ja arendamist toetav ning
kvaliteeti kujundav juhendmaterjal

2025



JUSTIITS- JA DIGIMINISTEERIUM

3	Teenuse standardi tutvustus
4	Teenuse standardi versiooniuuenduse täiendused
5	Teenuse standardi ülesehitus
6	Teenuse standardi põhimõtted
7	Põhimõte 1. Juhi strateegiliselt ja ettevaatavalt
8	Põhimõte 2. Eesmärgista, mõõda ja hinda. Järjepidevalt
9	Põhimõte 3. Juhi teenust läbi elutsükli
10	Põhimõte 4. Kaasa erinevad kompetentsid ja loo koostöökultuur
11	Põhimõte 5. Tunne oma kasutajat
12	Põhimõte 6. Loo lihtsalt kasutatav teenus
13	Põhimõte 7. Taga ligipääsetavus
14	Põhimõte 8. Lahenda õiget probleemi ja lahenda probleemi õigesti
15	Põhimõte 9. Veendu lahenduse toimivuses
16	Põhimõte 10. Säilita paindlikkus ja taga koostoime
17	Põhimõte 11. Taga andmete kvaliteet ja vastutustundlik haldus
18	Põhimõte 12. Taaskasuta olemasolevat ja ava enda loodu teistele
19	Põhimõte 13. Hoia teenus turvaline ja läbipaistev
20	Põhimõte 14. Loo võimalusi keset piiranguid
21	Teenuse elutsükli protsess
22	Visioneeri ja planeeri etapid
23	Mõista ja määratle etapid
24	Lahenda ja valideeri etapid
25	Arenda ja rakenda etapid
26	Osuta ja skaleeri või rakenda etapid
27	Lisa 1

Teenuse standardi tutvustus

Teenuse standard on otseste avalike teenuste ja digiteenuste arendamist ja juhtimist suunav **juhendmaterjal**.

See on loodud eesmärgiga toetada teenuse juhte ja arendustiime avalike teenuste arendamisel läbi teenuse elutsükli ning viia teenused vastavusse keskselt kokkulepitud põhimõtete ja kvaliteedikriteeriumidega.

Teenuse standard loob lisaks teenuse juhtidele ja arendustiimi liikmetele laiemalt väärtust ka poliitikakujundajatele, rahastusotsuste tegijatele, asutuse arenduskomitee liikmetele ja teistele osapooltele, kelle vastutada on teenuse juhtimine ja kvaliteedi hoidmine.

Teenuse standard on erinevaid põhimõtteid, nõudeid ja kvaliteedikriteeriume koondav ja ühendav juhendmaterjal, mis lihtsustab teenuse juhi jaoks erinevate nõuetega arvestamist teenuse juhtimisel ja arendamisel läbi teenuse elutsükli.

Teenuste standardi omanik on alates 1. jaanuarist 2025 Justiits- ja Digiministeerium. Standard on loodud avaliku sektori töö toetamiseks avalike teenuste arendamisel ja juhtimisel määruse "Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused" (Vabariigi Valitsuse 25.05.2017 määrus nr 88) alusel. Samuti toetab teenuse standard IKT riigiüleste kesksete teenuste ja digipöörete arendusprojektide toetuste andmise tingimuste määramist, tingimustele vastamise hindamist ja kvaliteedi seiramist (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi 25.08.2023 käskkiri nr 135 ja 14.03.2023 käskkiri nr 44) läbi IKT rahastusnõukogu, digipöörete nõukogu, äripaneeli ja IT-arhitektuuripaneeli töö toetamise.

Teenuste standard rakendub esmalt otsestele avalikele teenustele ja digiteenustele, kuid seda võib kasutada ka teiste teenuste arendamisel ja juhtimisel. Näiteks on teenuse standard kohalduv ka kaudsetele avalikele teenustele ja tugiteenustele.

Teenuse standardi versiooniuuenduse täiendused

Ülevaade teenuse standard v2.0 versiooniuuenduse täiendustest 23.12.2024

Teenuse standard v2.0 käesolev versioon on valminud 2024. aastal Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi digiriigi arengu osakonna eestvedamisel, teenusejuhtide ja valdkonna ekspertide kaasamisel ning teenusedisaini töörühma koostöö tulemusel. Teenuse standardi esimese versioon valmis 2022 aastal avalike digiteenuste tööriistakastis veebiaadressil <http://digiriik.eesti.ee> koos põhimõtteid kirjeldava digiteenuse arendamise 10 käsuga ning teenuse arendamise protsessikirjeldusega

Teenuse standard 2.0 olulised muudatused võrreldes 2022. aasta versiooniga

- teenuse arendamise ja osutamise protsess: 7-etapiline teenuse arendamise protsess laienes 10-etapiliseks terviklikuks teenuse elukaareks
- kesksed põhimõtted: 10 teenuse arendamise põhimõtet laienesid 14 teenuse arendamise ja juhtimise põhimõtteks koos täiendavate rakendussuunistega
- hindamiskriteeriumid: põhimõtetele vastavuse hindamiseks lisandusid teenuse elutsükli juurde hindamisvõravad ja esmased enesehindamise küsimused
- teenuse standardi uuendamiseks analüüsiti põhjalikult 7 välisriigi teenuse standardi kriteeriume, koguti koosloome töötubades sisendit 20 teenuse juhilt ja 30 valdkonna eksperdilt. Sõnastatud põhimõtted ja rakendussuunised läbisid kaks tagasisideringi.

Teenuse standard on **elav dokument**, mille erinevaid sisuosi ehk põhimõtteid, elutsükli ning hindamiskriteeriume pidevalt uuendatakse lähtuvalt uuenenud nõuetest ja standardi rakenduvuse testimise tulemustest.

Palun anna oma tagasiside teenuse standardi arusaadavuse ja rakendatavuse kohta Justiits- ja Digiministeeriumi teenuste talituse mailiaadressile digiteenused@justdigi.ee.

Teenuse standardi ülesehitus

5

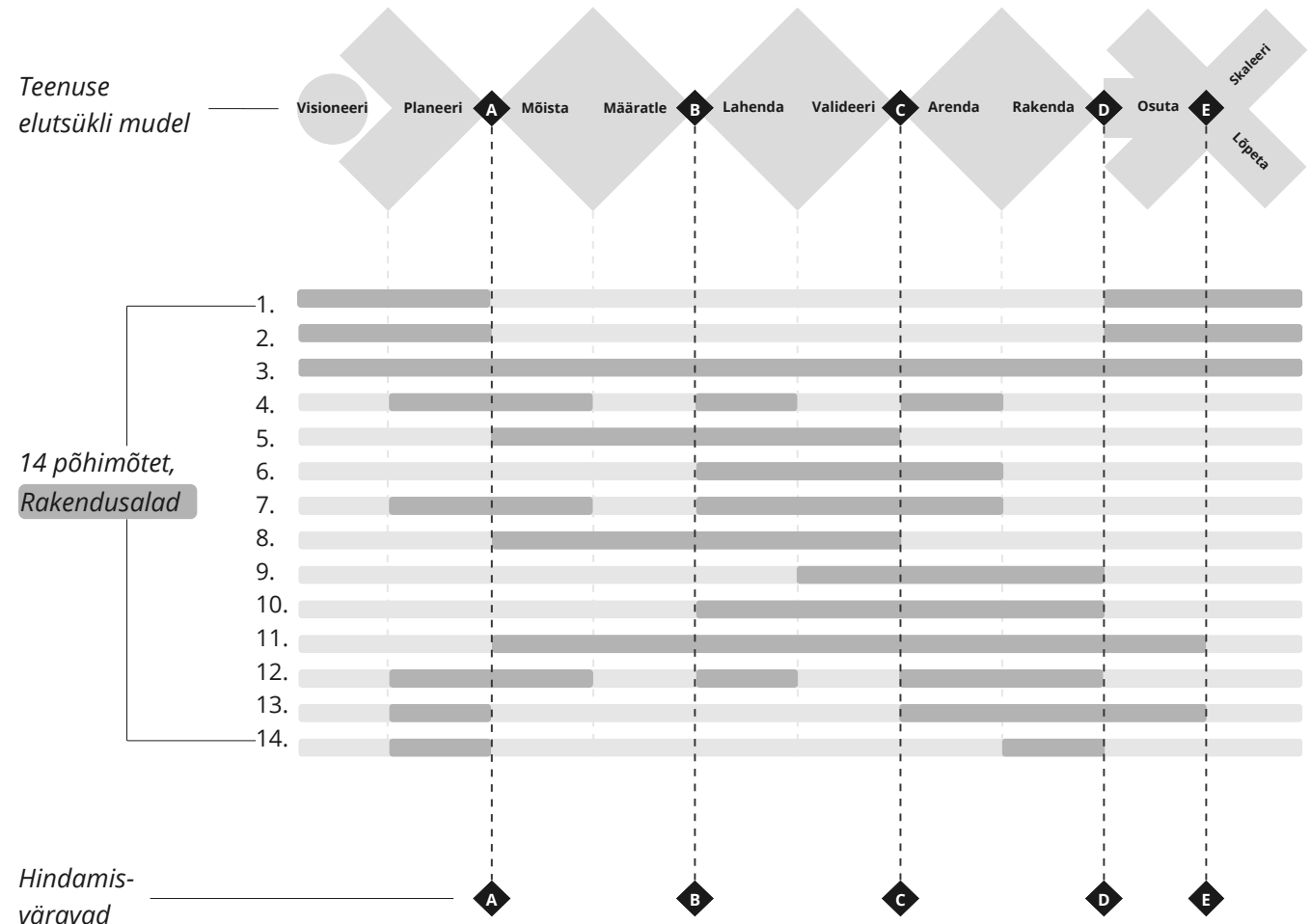
Teenuse standard koosneb **kolmest suuremast sisuosast**, mis moodustavad koostoimiva terviku*

Teenuse elutsükkel – teenuse elukaart kirjeldav tervikudel, mis koosneb kümnest etapist, tegevuskirjeldusest ja oodatavatest tulemitest.

Põhimõtted ja rakendussuunised – kogum põhimõtteid ja rakendussuuniseid, mis kujundavad teenuse juhtimise ja arendamise parimat praktikat ja kvaliteeti.

Hindamisväärad ja hindamiskriteeriumid – teenuse elutsükli märgitud vaheväärad ja hindamiskriteeriumid, mis aitavad hinnata põhimõtete rakendamist teenuse juhtimisel läbi elutsükli ja arendamisel.

*Sisuosade omavahelisi seoseid selgitava detailsema joonise leiad dokumendi lõpust, vt Lisa 1.



Teenuse standardi põhimõtted

Teenuse standardis on **14 põhimõtet**, mis on kokku komplekteeritud teenuse arendamist ja juhtimist suunavate valdkondade nõudeid ja parimat praktikat silmas pidades. Teenuse standardis rakenduvad põhimõtted horisontaalselt ehk kohalduvad teenuse elutsükli erinevates etappides. Põhimõtete rakendamist toetavad praktilised suunised ja enesehindamise kontrollküsimused.

Teenuse standardis on iga põhimõtte lahti kirjutatud järgmise sisu ülesehitusega

- põhimõtte eesmärk
- suunised põhimõtte rakendamiseks
- enesehindamise küsimused
- millises elutsükli etapis ja kuidas seda rakendada

14 põhimõtet

1. Juhi strateegiliselt ja ettevaatavalt
2. Eesmärgista, mõõda ja hinda. Järjepidevalt
3. Juhi teenust läbi elutsükli
4. Kaasa erinevad kompetentsid ja loo koostöökultuur
5. Tunne oma kasutajat
6. Loo lihtsalt kasutatav teenus
7. Taga ligipääsetavus
8. Lahenda õiget probleemi ja lahenda probleemi õigesti
9. Veendu lahenduse toimivuses
10. Säilita paindlikkus ja taga koostoime
11. Taga andmete kvaliteet ja vastutustundlik haldus
12. Taaskasuta olemasolevat ja ava enda loodu teistele
13. Hoia teenus turvaline ja läbipaistev
14. Loo võimalusi keset piiranguid

Põhimõte 1:

Juhi strateegiliselt ja ettevaatavalt

Hästi juhitud teenus on kooskõlas strateegiliste eesmärkidega ning kohandub pidevalt muutuva keskkonna ja vajadustega.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub peamiselt **visioneeri, planeeri, osuta, skaleeri või lõpeta** etappides, kuna just siin määratakse strateegilised otsused, mis juhivad teenuse terviklikkust ja pikaajalist mõju.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada teenuse sidusus organisatsiooni strateegiliste prioriteetidega, toetada terviklikku mõju poliitika elluviimisel ja avalike ülesannete täitmisel ning suurendada teenuse kohanemisvõimet muutuvates oludes.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Vii ennast kurssi organisatsiooni strateegiliste dokumentide, arengukavade ja rahastusallikatega.
- Mõista valdkonna väljakutseid ja võimalusi ning taga strateegiliste eesmärkide saavutamine.
- Analüüsi olemasolevaid teenuseid, nende mõju ja vastavust sinu arendusideega.
- Sea selge visioon ja anna veenev põhjendus selle saavutamiseks.
- Enneta tulevikuvajadusi, tuginedes valdkonna trendidele, parimatele praktikatele ja tehnoloogilistele uuendustele.
- Planeeri pikaajaliste lahenduste juures muudatuste haldamine.
- Tutvusta oma visiooni, loo koostöö seotud osapooltega ja taga vajalik toetus.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenuse arendus toetab organisatsiooni strateegilisi eesmärke ja prioriteete?
- ☐ Kas teenusel on selge visioon, eesmärgid ja tegevusplaan?
- ☐ Kas valdkonna väljakutseid, olemasolevaid teenuseid ja arendusvajadusi on analüüsitud?
- ☐ Kas sidusrühmad on kaasatud ning kas visioonile on tagatud juhtkonna ja partnerite poolne toetus?
- ☐ Kas projektiplaan on realistlik, ajaliselt ja rahaliselt teostatav?
- ☐ Kas projektiplaan arvestab muutuste juhtimise vajadusega?

Põhimõtte 2:

Eesmärgista, mõõda ja hinda. Järjepidevalt

Selged eesmärgid ja nende mõju pidev hindamine tagavad teenuse arendamise fookuse ja tõhususe.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõtte rakendub peamiselt **visioneeril, planeeril, osutamisel, skaleerimisel või lõpetamisel** etappides, kuna elutsükli alguses seatakse eesmärgid ja mõõdikud ning osutamisel jälgitakse mõõdikuid, hinnatakse tulemusi ning otsustatakse edasise tegevusi.



Selle põhimõtte eesmärk on luua mõõdetavad strateegilised ja operatiivsed eesmärgid, mille abil hinnata teenuse tulemuslikkust ja suunata edasise otsuseid.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Määra strateegilised eesmärgid ja oodatav mõju, mis on kooskõlas organisatsiooni prioriteetidega ning mõõdetavad 5-aastases perspektiivis.
- Sea selged teenuse ja projekti eesmärgid koos lühiajaliste mõõdetavate tulemustega (nt aja kokkuhoid, kasutatavuse parandamine, rahulolu tõus), mida saab hinnata 1–2 aasta jooksul pärast lansseerimist.
- Mõõda ja hinda regulaarselt edusamme kogu teenuse elutsükli vältel.
- Tuvasta riskid ja võimalikud kõrvalmõjud ning koosta riskide maandamise plaan.
- Kasuta seire tulemusi, et teha teadlikke otsuseid teenuse arendamise, skaleerimise või lõpetamise kohta.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenusel on selgelt sõnastatud eesmärgid ja mõõdetavad tulemused?
- ☐ Kas eesmärkide seadmisel ja hindamisel toetutakse varasematele andmetele või kogemustele?
- ☐ Kas teenusele on seatud konkreetsed mõõdikud, et hinnata mõju ja tulemuslikkust (nt aja või kulude kokkuhoid, rahulolu tõus)?
- ☐ Kui tihti hinnatakse teenuse tulemusi ja mõju? Kas mõõtmistulemused on ajakohased?
- ☐ Kas on tuvastatud eesmärkide saavutamist takistavad riskid ja kõrvalmõjud ning koostatud riskide maandamise plaan?
- ☐ Kas mõõtmise ja seire tulemusi kasutatakse otsuste tegemiseks või teenuse edasiarendamiseks?

Põhimõte 3:

Juhi teenust läbi elutsükli

Teenuse vajalikkus, kasutatavus ja kvaliteet sõltuvad selle juhtimisest kogu elutsükli vältel alates visioonist kuni lõpetamiseni.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub **kõikides elutsükli etappides**, alates planeerimisest kuni teenuse lõpetamiseni. Osutamise etapis toimub teenuse toimivuse järjepidev hindamine ja selle põhjal järgmiste arenguetappide planeerimine.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada, et teenus jääb asjakohaseks ja jätkusuutlikuks, vastates kasutajate ja organisatsiooni vajadustele igas elutsükli etapis.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Määra motiveeritud teenuse omanik, kes vastutab teenuse kvaliteedi ja asjakohasuse eest.
- Tunne oma teenust süvitsi: konteksti, äriprotsesse, andmeid, regulatsioone ja raamistikke.
- Jälgi teenuse käekäiku ja riske kõikides elutsükli etappides.
- Hoia dokumentatsioon, sh. näitajad ajakohasena teenuse kõigis elutsükli etappides
- Planeeri arendustegevusi seire tulemustele tuginedes; vajadusel lõpeta teenus.
- Taga teenuse töökindlus ja arvuta välja kogukulud, sealhulgas opereerimiskulud.
- Paku pidevat kasutajatuge ja hoia teave kättesaadav ning ajakohane.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenusel on määratud omanik, kes vastutab selle kvaliteedi ja arengusuuna eest?
- ☐ Kas teenuse elutsükli iga etapi jaoks on olemas dokumentatsioon ja ajakohane info (kasutajate arv, rahulolu, kulud jne)?
- ☐ Kas teenuse kogukulu on hinnatud, sh arvestatud ka hilisemaid püsikulusid ja hoolduskulusid?
- ☐ Kas teenuse seire tulemuste põhjal tehakse otsuseid selle arendamiseks, lõpetamiseks või skaleerimiseks?
- ☐ Kas teenuse töökindlus ja kasutajatugi on tagatud?
- ☐ Kas riskihaldusplaani uuendatakse teenuse elutsükli jooksul regulaarselt?

Põhimõte 4:

Kaasa erinevad kompetentsid ja loo koostöökultuur

Selged juhtimisrollid ja heade koostöösuhete toetamine on tõhusate ja kvaliteetsete teenuste arendamise aluseks.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõtte rakendub peamiselt **planeeri, mõista, lahenda** ja **arenda** etappides, mil on tarvis tiimi kompetentsivajadused pidevalt üle hinnata, osapooled kaasata ning tiimikultuuri hoidmisega järjepidevalt tegeleda.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada, et teenusel on vastutav omanik ja kaasav tiim, kes ühiselt edendab teenuse arendamist ja pakkumist.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Defineeri selgelt rollid ja vastutused tiimi sees, sh. lõplik vastutaja, et tagada tõhus koostöö.
- Loo tiimis ühine informatsiooniprotsessidest, eesmärkidest ja oodatavatest tulemustest.
- Kehtesta järjepidevad suhtlus- ja koostöörütmid.
- Kujunda toetav ja kaasav töökeskkond.
- Kaasa sidusrühmad ja taga funktsioonide ülene koostöö arendusprotsessis.
- Kasuta koosloome meetodeid, et kaasata seotud osapooled probleemide määratlemisse, lahenduste kujundamisse ja tulemuste valideerimisse.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas meeskonnas on selgelt määratud juht ja rollide ning vastutuste jaotus kõigi tiimiliikmete vahel?
- ☐ Kas tiimis on esindatud kõik vajalikud kompetentsid ja osapooled, et lahendada probleem terviklikult (sh kasutajad, arhitektid, juristid, tehnilised eksperdid jne)?
- ☐ Kas meeskonnas on loodud ühine arusaam eesmärkidest, protsessist ja oodatavatest tulemustest ning seda toetab regulaarne ja struktureeritud kommunikatsioon?
- ☐ Kas otsused, probleemid ja arenguvajadused on viidud otsustajateni, et saada vajalik toetus ja ressurss?
- ☐ Kas koosloome meetodeid kasutatakse aktiivselt, et vähendada killustatust ja tagada kaasamine?

Põhimõte 5:

Tunne oma kasutajat

Keskmist kasutajat pole olemas. Kasutajate erinevate vajaduste ja ootuste mõistmine on kasutajasõbralike ja tõhusate teenuste loomise eelduseks.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub peamiselt **mõista, määratle, lahenda, valideeri** etappides, kus selgitad välja kasutaja vajadused ja kaasad kasutajaid lahenduse väljatöötamisse ja lahendusideede valideerimisse.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada, et teenus vastab erinevate kasutajagruppide vajadustele, toetades nende eesmärkide saavutamist.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Selgita välja kasutajate vajadused enne lahenduse arendamist.
- Mõista kasutajate eesmärke, käitumist ja harjumusi.
- Kaardista täielik kasutajakogemus ja kasutajateekond.
- Võta arvesse kasutajate laiemat elu konteksti, et mõista, mida ja miks nad püüavad saavutada.
- Tunne erinevaid kasutajagruppe ja nende võimeid teenuse kasutamisel.
- Kaasa kasutajad kogu teenuse arendusprotsessi jooksul: analüüsis, arendamises, testimises ja mõju hindamises.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas kasutajate vajadused ja eesmärgid on enne arendustegevuse algust välja selgitatud ja kaardistatud?
- ☐ Kas kasutajate teekond on kaardistatud, sh arvestades kogu kasutajakogemust enne, teenuse ajal ja pärast teenust?
- ☐ Kas erinevad kasutajagrupid ja nende võimekus teenust kasutada on mõistetud ja arvesse võetud?
- ☐ Kuidas kaasatakse kasutajaid teenuse arendusprotsessi (analüüs, prototüüpimine, testimine, valideerimine)?
- ☐ Kas teenus on disainitud nii, et see arvestab kasutajate laiemat kasutuskonteksti ja vajadust?

Põhimõte 6:

Loo lihtsalt kasutatav teenus

Lihtne kasutatavus parandab kasutajakogemust ja suurendab teenuse tõhusust.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõtte rakendub peamiselt **lahenda**, **valideeri** ja **arenda** etappides, kus disainid, prototüübid, testid ja lõplikult arendad välja teenuse kasutajakogemuse.



Selle põhimõtte eesmärk on luua teenuseid, mis on intuiitiivsed, selged ja kasutajale lihtsasti mõistetavad.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Mõista kasutaja eesmärged ja kuva ainult teenuse läbimiseks vajalikku teavet.
- Paku selget kasutajateekonda, näidates, kus kasutaja protsessis asub.
- Taga ühtne kasutajakogemus, kasutades järjepidevat sama tekstistiili ja disainisüsteemi.
- Küsi kasutajalt ainult neid andmeid, mida sul pole ja mida ei saa mujalt pärida.
- Integreeri teenus keskse portaaliga, et tagada lihtne juurdepääs.
- Automatiseeri protsessid võimalikult palju, järgides küberturbe ja andmekaitse standardeid.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenus on kavandatud nii, et kasutaja saab selle edukalt esimesel korral läbida?
- ☐ Kas kasutajale kuvatakse ainult teenuse läbimiseks vajalikku teavet?
- ☐ Kas teenuse kujundus järgib ühtset disaini ja stiili, et tagada kasutajale sujuv kogemus?
- ☐ Kas teenus järgib „ühekordse küsimise“ põhimõtet, kus kasutajalt küsitakse ainult neid andmeid, mida mujalt ei ole võimalik saada?
- ☐ Kas teenus on automatiseeritud ja vastab samal ajal andmekaitse ning turvanõuetele?

Põhimõte 7:

Taga ligipääsetavus

Ligipääsetavad teenused tagavad võrdsed võimalused kõigile, sõltumata kasutajate oskustest või erivajadustest.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub peamiselt **planeeri, mõista, lahenda, valideeri** ja **arenda** etappides, mil toimub arendusprojektile ligipääsetavuse nõuete seadmine, sihtrühmade vajaduste väljaselgitamine ning lahenduse testimine sihtrühma peal. Arenda etapis tagatakse tehniliste ja funktsionaalsete lahenduste vastavus ligipääsetavuse nõuetele.



Selle põhimõtte eesmärk on luua teenuseid, mis on kättesaadavad ja hõlpsasti kasutatavad kõigile, järgides ligipääsetavuse standardeid ja parimaid praktikaid.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Loo lahendused, mis arvestavad, et kasutajate võimed ja vajadused on erinevad, sh ligipääs internetile võib olla piiratud.
- Tee ligipääsetavusega tegelemisest igapäevane tööprotsessi osa.
- Kasuta selget ja arusaadavat keelt ning kujunda sisu, mis muudab olulise info kergesti leitavaks.
- Veendu, et lahendus vastab ligipääsetavuse standarditele ja pakub mitmekeelset tuge.
- Testi lahendusi erinevate kasutajagruppidega, et valideerida ligipääsetavust.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ❑ Kas teenus on algusest peale loodud ligipääsetavaks erinevate vajadustega kasutajatele?
- ❑ Kas teenust on testitud erinevate vajadustega kasutajatega, sh. puudega inimesed ja digiligipääsetavuse standardile (EN 301549) vastavuse osas?
- ❑ Kas teenuses kasutatakse selget ja arusaadavat keelt? Kas kasutajatele on oluline info kergesti leitav?
- ❑ Kas teenus arvestab erinevaid keelelisi ja tehnilisi vajadusi ning pakub ligipääsetavaid lahendusi (sh ligipääsetavuse teave ja funktsioonide kasutusjuhiseid)?
- ❑ Kas on välditud ajutisi ligipääsetavaid „kohandusi“ ja loodud lahendused on süsteemselt ligipääsetavad?

Põhimõte 8:

Lahenda õiget probleemi ja lahenda probleemi õigesti

Õigete probleemide lahendamine loob kasutajatele ja organisatsioonidele tegelikku väärtust.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub peamiselt **mõista**, **määratle** etappides, mil õpitakse probleemi tundma ja täpselt määratlema ning **lahenda** ja **valideeri** etappides, mil töötatakse välja tõhus ja mõjus lahendus.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada, et teenus lahendab täpselt määratletud probleemi viisil, mis on efektiivne ja mõjus.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Tuvasta probleemi juurpõhjused ja võimalikud sekkumiskohad.
- Määratle probleemi ulatus ja lahenda see terviklikult, sealhulgas ära unusta organisatsioonide vahelisi takistusi.
- Lahenda probleem kogu kasutajatekonna ulatuses: enne teenust, teenuse ajal ja pärast teenust, kaasates seotud osapooli probleemi terviklikuks käsitlemiseks.
- Vajadusel paranda protsesse või nügi harjumusi, mitte ära keskendu vaid uute teenuste loomisele.
- Veendu, et lahendus ei tekita uusi probleeme ega piira õigusi.
- Algata regulatiivsed muudatused, kui aegunud seadused takistavad lahendusi.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas probleemi juurpõhjused on tuvastatud ja valideeritud?
- ☐ Kas loodav lahendus käsitleb kogu kasutajate teekonda ja mitte ainult ühte osa?
- ☐ Kas alternatiivsed lahendused on analüüsitud ja valitud mõjusaim võimalus?
- ☐ Kas lahendus väldib uute probleemide tekitamist ning järgib põhiõiguste ja võrdse kohtlemise põhimõtteid?
- ☐ Kas lahenduse väljatöötamisel kasutatakse digitaalseid võimalusi protsesside uuendamiseks, mitte lihtsalt ei tooda vanu protsesse üle?

Põhimõte 9:

Veendu lahenduse toimivuses

Lahenduse toimivus tuleb enne teenuse väljaarendamist ja rakendamist tõendada, et maandada riske, vältida ebamõistlikku kulu ning tagada eesmärgipärasus.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub peamiselt **valideeri**, **arenda** ja **rakenda** etappides. Valideeri etapis testitakse lahenduskontseptsiooni toimivust ja mõju, arenda etapis hinnatakse lahenduse funktsioonide kasutatavust, tehnilist toimivust, jõudlust ning kvaliteeti. Rakenda etapis valideeritakse teenuse osutamise protsesside toimepidevust ja teenuse osutamise valmidust.



Selle põhimõtte eesmärk on testimise ja valideerimise kaudu kindlaks teha, et lahenduse väljaarendamine loob oodatavat mõju, töötab tõhusalt ja vastab kasutajate ootustele.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Planeeri projektiplaani mitu vooru testimisi.
- Sea testimise eesmärgid varakult ja tegutse etapiviisiliselt.
- Testi lahendusi realistlikes keskkondades, kuni nende toimivus on tõendatud.
- Kaasa testimisse tegelikud kasutajad ja kohanda lahendusi tagasiside alusel.
- Kaasa testimisse erinevad kasutajagrupid, sealhulgas piiratud interneti ligipääsuga kasutajad.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas lahendust või prototüüpi on testitud realistlikes tingimustes erinevate kasutajagruppidega, sh erivajadustega kasutajad?
- ☐ Kas testimistulemused on analüüsitud ja nende põhjal on tehtud otsuseid lahenduse edasiarendamiseks või sulgemiseks?
- ☐ Kas testimisel kogutud tagasiside on struktureeritud ja rakendatud lahenduse parandamiseks?
- ☐ Kas erinevaid alternatiivseid lahendusi on testitud ja võrreldud, et valida parim võimalik lahendus?
- ☐ Kas lahenduse mõju ja vastavus seatud eesmärkidele on mõõdetud ja hinnatud?
- ☐ Kas lahenduse toimivus on tõendatud enne suuremahulist arendamist või laiemat rakendamist?

Põhimõte 10:

Säilita paindlikkus ja taga koostoime

Paindlikkus ja koostoimevõime nii arenduse juhtimises kui ka lahenduskontseptsioonis võimaldavad teenust kohandada vastavalt muutuvatele vajadustele ja tehnoloogilistele nõuetele.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõtte rakendub peamiselt **lahenda**, **valideeri**, **arenda** ja **rakenda** etappides, mil töötatakse välja hea lahendusidee mitme vooru testimise ja kohenduse tulemusena ning tehakse olulised otsuseid lahenduse ärilise ja tehnilise arhitektuuri osas, mis võimaldab seda paindlikult kohandada ja ehitada vastavalt süsteemi vajadustele.



Selle põhimõtte eesmärk on arendada teenuseid, mis on skaleeritavad, kohandatavad ja sobivad hästi teiste süsteemidega integreerimiseks.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Loo selgete eesmärkidega ja etapiline arendusplaan, mida saab vajadusel kohandada.
- Õpi tegemise käigus ja ära heitu teadmatuselt – ehita, testi, reflekteeri ja vii sisse muudatused.
- Hinda läbi võimalikud riskid ja planeeri realistlikult, arvestades tasakaalu skoobi, eelarve ja ajakulu vahel.
- Ehita teenust järk-järgult, pakkudes kasutajatele kohest väärtust.
- Tehnilise koostoime ja süsteemide ühilduvuse tagamiseks arvesta ristfunktsionaalsete nõuetega, kasuta avatud standardeid, API-sid.
- Taga lahenduste skaleeritavus ja kohanemisvõime läbi micro front-end arhitektuuri.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenust arendatakse väikeste sammude kaupa, et kasutajatele väärtust pakkuda?
- ☐ Kas arendusplaan võimaldab paindlikult muuta eesmärke ja prioriteete?
- ☐ Kas tööde skoopi ja prioriteete hallatakse pidevalt, et tagada arenduse efektiivsus?
- ☐ Kas on loodud selge plaan ja testimisprotsess iga arenduse etapi jaoks?
- ☐ Kas tehniline ja organisatsiooniline koostoime teiste teenuste ning süsteemidega on tagatud?

Põhimõte 11:

Taga andmete kvaliteet ja vastutustundlik haldus

Kvaliteetsed ja vastutustundlikult hallatud andmed on usaldusväärsete teenuste aluseks.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub kõikides arendusprotsessi etappides **mõista**, **määratle**, **lahenda**, **valideeri**, **arenda** ja **rakenda** ning teenuse **osutamise** etapis. Selle tulemusena on andmete vajadused kaardistatud ja andmevahetuse lahendus valideeritud ja ka nõuetekohaselt välja arendatud.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada andmete vastavus teenuse vajadustele, õigusaktidele ja andmehalduse standarditele, toetades otsustusprotsesse ja teenuse kvaliteeti.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Kaardista teenuse andmevajadused; selleks selgita välja milliseid andmeid on teenuse osutamiseks vaja ja kust need tulevad (teised infosüsteemid, asutused, jm).
- Kirjelda andmete ärinõudeid ehk millistele tingimustele peavad vastama andmed, et nendega saaks osutada kvaliteetset teenust.
- Loo selge arusaam andmetega seotud rollidest ning taga järjepidev andmekvaliteedi kontroll ja haldus.
- Vii end kurssi ja järgi andmete kogumise ja haldamise standardprotsessi ja üldpõhimõtteid.
- Kasuta andmeid vastutustundlikult, järgi seadusi, andmekaitsereegleid ja eetilisi standardeid.
- Käsitle teenuses loodud andmeid varana ning laienda nende väärtust ja kasutatavust organisatsiooni siseselt ja väliselt lähtuvalt õigusruumi võimalustele.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenuse andmevajadused ja allikad on kaardistatud?
- ☐ Kas andmete kvaliteet vastab ärinõuetele ja tagab teenuse sujuva toimimise?
- ☐ Kas andmete kasutamine ja haldamine on vastutustundlik ning kooskõlas õiguslike nõuetega?
- ☐ Kas andmeid käsitletakse varana, mida saab rakendada laiemalt kui üksikteenuses?
- ☐ Kas andmete kvaliteedikontrolli protsess on paigas ja järjepidev?

Põhimõte 12:

Taaskasuta olemasolevat ja ava enda loodu teistele

Olemasoleva taaskasutamine ja uute lahenduste avamine tõstab kuluefektiivsust, tagab koostoime, ühtlustab kasutajakogemust ning soodustab avatud innovatsiooni.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub peamiselt **planeeri, mõista, lahenda, arenda** ja **rakenda** etappides, mil luuakse hea ülevaade olemasolevatest lahendustest ja kesketest komponentidest ja taaskasutatakse olemasoleva lahenduse väljatöötamisel. Arenduse käigus juurde loodud lahendused ja komponendid panustatakse koos dokumentatsiooniga tagasi kesksesse teeki teistele kasutamiseks.



Selle põhimõtte eesmärk on edendada koostööd, vähendada dubleerimist ja luua tehniliselt jätkusuutlikke lahendusi.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Selgita välja olemasolevad lahendused, andmed ja komponendid enne uute lahenduste väljaarendamist ning taaskasuta olemasolevat.
- Ava enda loodud lahendused ja tarkvarakomponendid avaliku litsentsi alusel avatud lähtekoodina ning taga nõuetekohane dokumentatsioon.
- Planeeri avatud lähtekoodi kirjutamist arendusprojekti algusest ja taga nõuetekohane dokumentatsioon.
- Jaga õppetunde kogukonnaga, et edendada ühist arengut.
- Digiteenuste arendamisel kasuta keskeid teenuseid ja komponente, nagu disainisüsteem VEERA, autentimisteenus TARA, riiklik postkast, nõusolekuteenus, andmejälgija jm.
- Panusta tehnilisse jätkusuutlikkusse vähendades olemasolevat tehnilist võlga ja minimeerides uue võla tekkimist.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ❑ Kas olemasolevaid lahendusi, komponente ja andmeid on analüüsitud ning võimalusel taaskasutatud enne uue arendamist?
- ❑ Kas arendatav tarkvara ja lahendused on dokumenteeritud ning vajadusel avatud lähtekoodiga, et võimaldada nende taaskasutamist?
- ❑ Kas loodud lahenduste ja kogemuste jagamine teiste asutuste või meeskondadega on tagatud?
- ❑ Kas digiriigi keskeid komponente ja teenuseid (nt VEERA disainisüsteem, TARA autentimisteenus, riiklik postkast, andmejälgija, RIHAKE andmehaldusteenus) on kasutatud arenduse optimeerimiseks?
- ❑ Kas arenduse käigus on vähendatud tehnilist võlga ja tagatud lahenduste pikaajaline jätkusuutlikkus?

Põhimõte 13:

Hoia teenus turvaline ja läbipaistev

Turvalised ja läbipaistvad teenused suurendavad kasutajate usaldust ning kaitsevad nende andmeid ja õigusi.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub peamiselt **planeeri, arenda, rakenda** ja **osuta** etappides, mil hinnatakse turvanõuete täitmist arenduse testimise käigus ja monitooritakse ja hallatakse turvanõuetele vastavust teenuse osutamisel.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada, et teenus on turvaline, toimib läbipaistvalt, on tõrgetega toimetulekuks valmis ja kaitseb inimeste privaatsust.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Tuvasta ja maanda turvariskid kogu teenuse elutsükli vältel.
- Taga läbipaistvus protsessides, poliitikates ja andmekasutuses.
- Anna inimesele kontroll tema isikuandmete üle; paku võimalust lihtsalt ja selgelt aru saada, kes, kuidas ja milleks tema andmeid kasutab, kasutades andmete jälgimise rakendust.
- Isikuandmete kasutamisel taga, et isikuandmete töötlus oleks õiguspärane ning vastaks eesmärkidele ja isikuandmete kaitse põhimõtetele.
- Tööta välja kindlad plaanid olukordadeks, kui teenus on maas või realiseeruvad turvariskid .
- Testi ja auditeeri turvameetmeid.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenuse arendamise käigus on läbi viidud riskianalüüs, sealhulgas küberturvalisuse ja andmekaitse vaatest?
- ☐ Kas teenuse andmetöötlus ja protsessid on kasutajale läbipaistvad ning vastavad õiguslikele nõuetele?
- ☐ Kas kasutajal on kontroll oma andmete üle ning võimalus näha, kes ja miks tema andmeid kasutab?
- ☐ Kas teenuse turvalisust testitakse regulaarselt (sh läbistustestid, varuplaanide testimine jne) ning riskihaldusplaani uuendatakse?
- ☐ Kas turvariskide ilmnemisel on olemas varuplaanid, et tagada teenuse töökindlus katkestuste korral?
- ☐ Kas teenuse turvanõuded (sh funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded) on määratletud ja tagatud?

Põhimõte 14:

Loo võimalusi keset piiranguid

Piiratud ressursside ja keerukate tingimuste korral tuleb leida nutikaid viise, kuidas luua väärtust ja uuenduslikke lahendusi, mis arvestavad kontekstist, süsteemist ja protsessidest tulenevate piirangutega.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõtte rakendub peamiselt **planeeri**, **arenda** ja **rakenda** etappides, kuid võib esineda ka teistes elutsükli etappides, mil hangitakse sisse töid, kirjeldatakse nõuded ja piirangud ja jälgitakse hanke teostamist.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada targa juhtimise ja hankimise kaudu, et uuenduslikke lahendusi töötatakse välja võttes arvesse piiratud ressursse ja kehtivaid tingimusi viisil, et bürokraatia ei saaks takistuseks.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Planeeri eelarve eraldi uuringu, arenduse ja teenuse osutamise etappideks.
- Vähenda bürokraatiat, kasutades raamlepinguid.
- Kirjelda arendusprojekti plaanides selgelt tehnilised, õiguslikud ja organisatsioonilised piirangud.
- Veendu, et hanke spetsifikatsioonid hõlmavad olulisi nõudeid ja piiranguid.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenuse eelarvestamine on jaotatud eraldi etappideks: uuring, arendus ja teenuse osutamine?
- ☐ Kas hankelepingute koostamisel on selgelt määratletud tehnilised, õiguslikud ja ressursilised piirangud?
- ☐ Kas raamlepinguid kasutatakse bürokraatia vähendamiseks ja arenduse kiirendamiseks?
- ☐ Kas loodud lahendused vastavad piiratud ressurssidele ja organisatsiooni strateegilistele eesmärkidele?

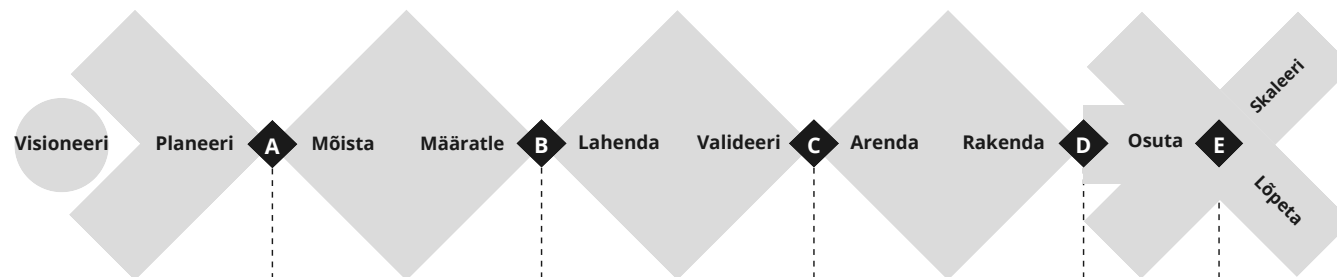
Teenuse elutsükli protsess

21

Teenuse elutsükli mudel koosneb 10. etapist, mis omakorda jaguneb 5. terviklikuks osaks (teemandiks) koos hindamisväravaga. Teenuse elutsükkel on järgnevalt lahti kirjeldatud kahe etapi ja ühe teemandi kaupa, andes ülevaadet etappidest järgneva sisu ülesehitusega:

- **etapi eesmärk** ja lühikirjeldus
- **oodatavad tulemid** (väljund) koos viitega põhimõttele
- **hindamisküsimused** põhimõtetele vastavuse ja etappide edukalt läbimise hindamiseks

Teenuse elutsükli mudel



Hindamisväravad:

- A** Visiooni seadmise ja plaani teostatavuse värav
- B** Probleemi määratlemise värav
- C** Lahenduse teostatavuse värav
- D** Ellurakendamise valmiduse värav
- E** Mõju ja jätkusuutlikkuse värav

Visioneeri

Sea teenusele selge ja pikaajaline siht, mis on kooskõlas organisatsiooni eesmärkidega ja suunab teenuse pikaajalist arengut

Etapi tegevuskirjeldus

Vii end kurssi valdkonna ja organisatsiooni pikaajaliste eesmärkidega, piiritle lahendamist vajava väljakutse ulatus ja sõnasta soovitatav ellukutsutav muutus. Sihi seadmisel ole täpne aga paindlik, sõnasta soovitud muutus viisil, mis arvestab ka muutliku tulevikuga.

Tegevused ja meetodid

Milliseid **tegevusi** kavandad tulemini jõudmiseks?

1.
2.
3.
...

Millised **tööriistad** sind tegevuste läbiviimisel toetaksid?

1.
2.
3.
...

Planeeri

Kavanda soovitud muutus teenuses ning koosta selge ja teostatav arenduse projektiplaan

Etapi tegevuskirjeldus

Mõtesta soovitud muutus organisatsiooni teenusportfeli tasandil läbi, et mõista, milliste teenuste arendusvajadust see puudutab, ning joonda arendusprojekti eesmärk strateegiaga. Planeeri arendusprojekt, tuumiktiimi koosseis ja ressursid etapiti, et säilitada projektis paindlikkus.

Etappide oodatavad tulemid (väljundid)

- **Visioon ja kooskõla strateegiaga** (Põhimõtte 1 ja 2)

Teenusel on selgelt sõnastatud pikaajaline visioon koos mõjuga, mis on kooskõlas strateegiliste eesmärkidega.

- **Põhieesmärgid ja mõõdetavad tulemused** (Põhimõtte 2 ja 9)

Teenuse ja arendusprojekti põhieesmärgid ja võtmemõõdikud tulemuste hindamiseks on määratud.

- **Teenuse haldusplaan ja arenduse projektiplaan** (Põhimõtte 3)

Teenuse omanik ja juhtimiseks vajalikud rollid on määratud, tegevuskava ja eelarve paigas ning juhtkonna otsus projektiga alustamiseks olemas.

- **Meeskonna koosseis ja rollide jaotus** (Põhimõtte 3 ja 4)

Meeskonna kompetentsivajadus ja seotud osapooled on kaardistatud ja tuumikmeeskond on moodustatud koos selge rollijaotusega.

Mõista

Mõista probleemi olemust, kasutaja ja osapoolte vajadusi ning loo hea ülevaade olemasolevast olukorrast

Etapi tegevuskirjeldus

Loo endale ülevaade probleemi olemusest ja suuruselt ja selgita välja, kuidas probleem erinevate kasutajate, seotud osapoolte ja organisatsiooni vaates väljendub. Tuvasta ja kaardista väljakutse juurpõhjused, olemasolevad protsessid, piirangud ja võimalikud sekkumisvõimalused.

Tegevused ja meetodid

Milliseid **tegevusi** kavandad tulemini jõudmiseks?

1.
2.
3.
...

Millised **tööriistad** sind tegevuste läbiviimisel toetaksid?

1.
2.
3.
...

Määratle

23

Määratle täpsem lähtekoht probleemi lahendamiseks ja sea kriteeriumid eduka lahenduse väljatöötamiseks

Etapi tegevuskirjeldus

Vali lahenduse väljatöötamiseks kõige perspektiivikam fookus, määratle uute teadmiste pealt selge lähtekoht ning tuvasta edu kriteeriumid. Loo endale ülevaade lahendust raamistavast õigusruumist, nõuetest, reeglitest ja kriteeriumitest, millele loodav lahendus peab vastama.

Etappide oodatavad tulemid (väljundid)

• Kasutajauuring ja vajaduste analüüs (Põhimõte 5)

Kasutajauuringu kokkuvõte, mis sisaldab ülevaadet kasutajate vajadustest, eesmärkidest ja probleemidest kasutajagruppide lõikes.

• Probleemi ja juurpõhjuste analüüs ning täpne määratlemine (Põhimõte 8)

Probleemide ja juurpõhjuste analüüs, prioriseeritud probleemide ja vajaduste loetelu ning lahendatava probleemi sõnastamine ja raamistamine.

• Olemasoleva olukorra ja protsesside analüüs (AS-IS) (Põhimõte 3, 8 ja 11)

Olemasolevate äri, andmete ja tehnilise olukorra ning protsesside kaardistus ja vajaduste analüüs.

• Sidusrühmade vajaduste ja ootuste kokkuvõte (Põhimõte 4)

Kokkuvõtlik ülevaade seotud osapoolte ootustest ja vajadustest.

• Ligipääsetavuse vajaduste hindamine (Põhimõte 7)

Ülevaade ligipääsetavuse nõuetest ja arendusvajadustest.

• Õigusliku ja regulatiivse olukorra hindamine (Põhimõte 13)

Esialgne regulatsioonide vastavuse ning muudatusvajaduse hinnang.

• Eesmärkide ja tulemusmõõdikute täiendamine (Põhimõte 1 ja 2)

Eesmärkide, tulemusmõõdikute ja oodatava mõju täpsustamine lähtuvalt analüüsitöö tulemustest.

• Riskide ja piirangute kaardistus (Põhimõte 10 ja 13)

Esialgsed riskid ja piirangud, sealhulgas õiguslikud, tehnilised ja ressursilised piirangud koos olulisemate nõuetega on kaardistatud.

Lahenda

Leia mõjusad ja tõhusad lahendused, mis lahendavad probleemi ära nii kasutaja kui organisatsiooni vaatest

Etapi tegevuskirjeldus

Leia lahendusi probleemile, mitte probleemi ilmingutele. Kavanda lahendus sinna, kus on sinu kasutaja ja veendu, et teekond oleks kasutaja vaates arusaadav tervik. Tööta välja võimalikud lahendusvariandid ja vali välja perspektiivikamad, mida testida.

Tegevused ja meetodid

Milliseid **tegevusi** kavandad tulemini jõudmiseks?

1.
2.
3.
...

Millised **tööriistad** sind tegevuste läbiviimisel toetaksid?

1.
2.
3.
...

Valideeri

Valideeri lahenduse toimivust kasutatavuse, teostatavuse ja elujõulisuse vaatest ning vali parim lahendusvariant

Etapi tegevuskirjeldus

Keskmist kasutajat ei ole olemas. Arvesta, et sihtrühm koondab endas sarnaste vajaduste, ent erinevate võimete ja võimekusega inimesi. Testimine aitab maandada riske, et teenus pole kasutajale arusaadav või ligipääsetav. Katseta, testi ja kohanda lahendusvariante, kuni oled jõudnud tõestuseni, et lahendusidee toimib ja on mugav kasutada.

Etappide oodatavad tulemid (väljundid)

- **Lahendusidee ja prototüüp** (Põhimõte 9 ja 6)

Ülevaade lahenduskontseptsioonist koos vajalike TO-BE protsessijoonistega ning töötav prototüüp, mis visualiseerib lahenduse põhifunktsionaalsust.

- **Testimistulemused ja kasutajate tagasiside** (Põhimõte 5 ja 9)

Dokumenteeritud ülevaade lahenduse testimise tulemustest, mis sisaldab kasutaja tagasisidet ja valideerimistulemusi koos soovitud lahenduse täiustamiseks.

- **Valideeritud lahendus või otsus projekti lõpetamiseks** (Põhimõte 8 ja 12)

Testimise ja valideerimise tulemusena on jõutud otsuseni lahenduse väljaarendamiseks või projekti lõpetamiseks.

- **Olemasolevate lahenduste taaskasutamise plaan** (Põhimõte 12)

Loodud on ülevaade olemasolevatest lahendustest, komponentidest ja andmetest, mida lahenduses saab taaskasutada.

- **Lahenduse alternatiivide võrdlustabel** (Põhimõte 8)

Ülevaade alternatiivsetest lahenduste valikust ning põhjendus sobivaima lahenduse valikuks.

- **Andmete kasutamise ja andmevahetuse arendusvajadus** (Põhimõte 11)

Ülevaade lahenduses kasutatavate andmete vajadusest, andmevahetuse arendamise vajadusest ja esialgne õiguslik hinnang andmete kasutamisele.

- **Esialgne mõjuanalüüs** (Põhimõte 2)

Lahendusidee esialgne mõjuanalüüs.

Arenda

Arenda välja teenuse detailne ja tehniline lahendus

Etapi tegevuskirjeldus

Tööta välja ja arenda valmis lõplik lahendus. Veendu lahenduse toimepidavuses ja eesmärkidele ning nõuetele vastavuses ning veendu, et ka hanke esemele kehtiksid samad nõuded. Integreeri lahendusse kvaliteedi hindamise mõõdikud ja seire regulaarsus.

Tegevused ja meetodid

Milliseid **tegevusi** kavandad tulemini jõudmiseks?

1.
2.
3.
...

Millised **tööriistad** sind tegevuste läbiviimisel toetaksid?

1.
2.
3.
...

Rakenda

Integreeri teenus olemasolevasse süsteemi, veendu nõuetele vastavuses ja vii teenus käivitusvalmiduseni

Etapi tegevuskirjeldus

Valmista ette protsessid, juhendid, inimesed ja organisatsioon teenuse käivitamiseks ja juurutamiseks. Vii läbi selleks vajalikud testid, liidestused, seadistused ja koolitused ning maanda lanseerimisel tekkida võivaid riske.

Etappide oodatavad tulemid (väljundid)

- **Täielikult välja arendatud ja testitud teenus** (Põhimõte 6 ja 9)

Töövalmis teenus, mis vastab kõikidele tehnilistele ja kasutajate nõuetele.

- **Ligipääsetavuse nõuete vastavusdokument** (Põhimõte 7)

Teenus vastab ligipääsetavuse nõuetele, teenus on testitud erivajadustega kasutajate sihtrühmaga ning testimistulemused on dokumenteeritud.

- **Täiendatud kasutajatoe ja teenuse dokumentatsioon** (Põhimõte 3 ja 11)

Täiendatud teenuse dokumentatsioon, sealhulgas juhised kasutajatele ja hooldusmeeskonnale.

- **Juurutusplaan ja koolitusmaterjalid** (Põhimõte 4 ja 13)

Lahenduste edukaks juurutamiseks loodud plaan koos koolitusmaterjalidega.

- **Kvaliteedimõõdikute ja vastavusaruannete kogum** (Põhimõte 2, 9, 11)

Määratud ja täpsustatud on teenuse kvaliteedimõõdikud, teenuse toimivuse hindamise mõõdikud ning seire regulaarsus.

- **Paindlikult arendatav ja suures ulatuses rakendatav lahendus** (Põhimõte 10)

Teenuse arhitektuurne lahendus on loodud digiriigi koostoimeraamistikku ja arhitektuurseid põhimõtteid arvestades ning võimalusega seda paindlikult edasi arendada ja vajadusel skaleerida.

- **Turvaline ja standarditele vastav teenus** (Põhimõte 13)

Teenus on läbinud kõik vajalikud testid enne teenuse lansseerimist, sh. turbetestid, koormustestid, kasutatavuse testid, ligipääsetavusele vastavuse testid.

Osuta

Osuta lihtsalt kasutatavat ja turvaliselt toimivat teenust ning seira selle tulemuslikkust

Etapi tegevuskirjeldus

Osuta ja seira teenuse toimivust, kvaliteeti ja tulemuslikkust ning kohandu kasutaja ja organisatsiooni vajadustele vastavalt. Hoiu teenuste dokumentatsioon selge ja aktuaalne, et teenuse näitajate pinnalt oleks alati võimalik teha andmepõhiseid otsuseid. Loo ja hoiu toimivana ka teenuse alternatiivsed osutusviisid juhaks kui primaarsed kanalid mingil põhjusel ei tööta.

Tegevused ja meetodid

Milliseid **tegevusi** kavandad tulemini jõudmiseks?

1.
2.
3.
...

Millised **tööriistad** sind tegevuste läbiviimisel toetaksid?

1.
2.
3.
...

Skaleeri või lõpeta

26

Lõpeta teenuspakkumine turvaliselt või hoopis laienda eduka lahenduse mõju teistele teenustele ja organisatsioonidele

Etapi tegevuskirjeldus

Hinda teenuse toimivust ja eesmärgipärasust ning vajadusel lõpeta teenus ja arhiveeri vajalikud andmed. Eduka lahenduse korral leia võimalused selle mõju laiendamiseks ja lahenduse skaleerimiseks teistele teenustele või kasutusolukordadesse.

Etappide oodatavad tulemid (väljundid)

- **Teenuse mõjuanalüüs ja võrdlus seatud eesmärkidega** (Põhimõte 2, 3, 9, 14)

Hindamisaruanne, mis sisaldab mõõdikuid nagu kasutajate rahulolu, toimekindlus, mõju eesmärkide saavutamisele. Otsus teenuse jätkamise, skaleerimise või lõpetamise kohta.

- **Kogutud õppetunnid ja järeldused** (Põhimõte 12)

Ülevaade õppetundidest ja soovitusel tulevasteks parendusteks.

- **Teenuse lõpetamise plaan** (Põhimõte 13)

Selge plaan teenuse lõpetamise ja andmete arhiveerimise kohta teenuse lõpetamise korral.

- **Teenuse skaleerimise strateegia** (Põhimõte 10 ja 3)

Pikaajaline plaan teenuse või lahenduse skaleerimiseks teistele riigiasutustele, toodetele, teenustele või infosüsteemidele.

- **Teistele kättesaadavaks tehtud lahendus ja komponendid** (Põhimõte 12)

Komponentide ja lahenduste avalikustamine koos dokumentatsiooniga läbi keskse teegi.

- **Turvaseire aruanne** (Põhimõte 13)

Regulaarne aruanne riskide hindamise ja seire kohta.

