

# Telegrupp AS juhtimissüsteemi käsiraamat

Käsitlusala: nõrkvoolulahenduste  
projekteerimine, paigaldus ja hooldus  
ning nõrkvoolusüsteemide  
integreerimine. IT lahendused.



Estonian  
Defence Industry  
Association



ISO 9001  
ISO 14001  
BUREAU VERITAS  
Certification



AQAP 2110  
BUREAU VERITAS  
Certification



Radisson BLU



Hilton



SEB



Hotell Olümpia



Superministeerium



Swissotel



CircleK



Espak



Meriton



Meriton



Tallink Hotels



Lastehaigla



Swedbank

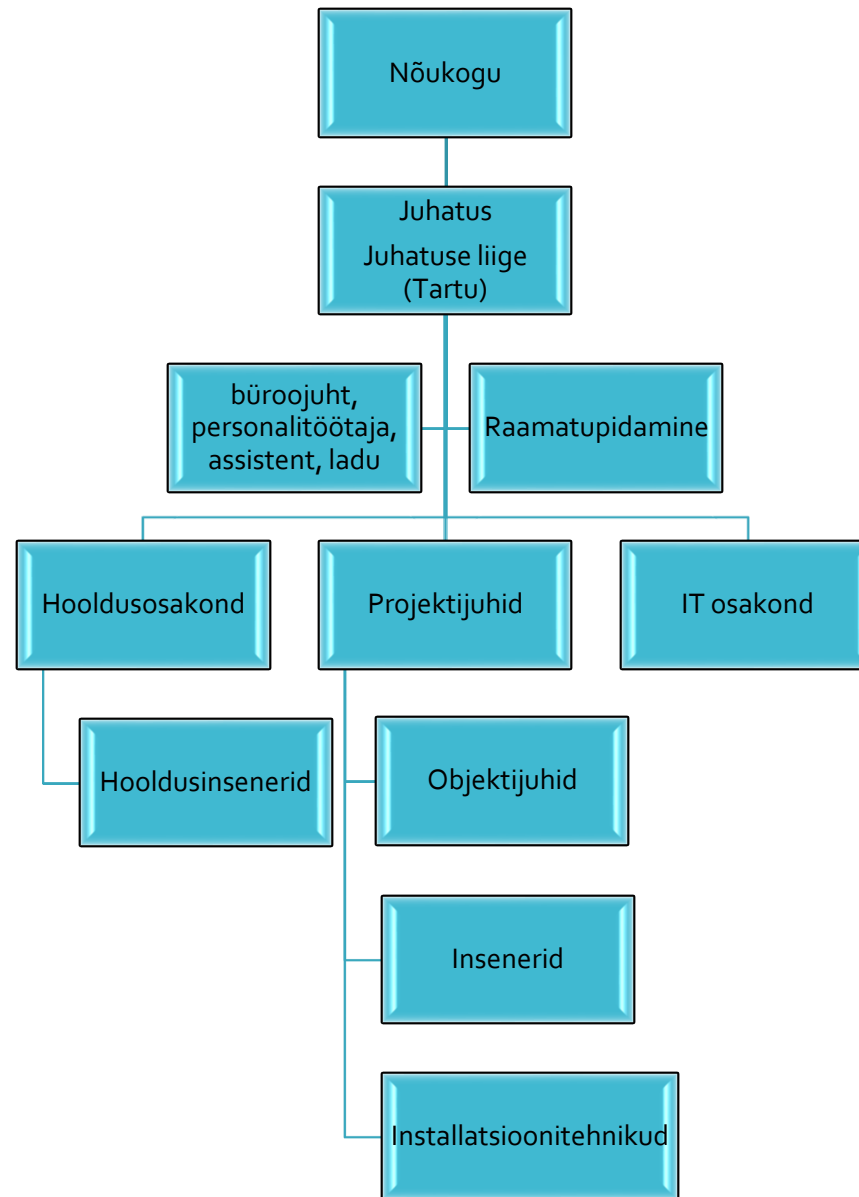
# Telegrupp AS tutvustus

- Telegrupp AS on IT-, side- ja turvalahendustele spetsialiseerunud süsteemiintegratsiooni ettevõtte. Projekteerime, toodame, müüme, paigaldame ja hooldame nõrkvoolulahendusi Eestis ja lähiriikides.
- Sidetööde ja kaabelvõrkude ehitamisega alustasid veel täna firmas töötavad inimesed juba 1992 aastal. Telegrupp AS on asutatud 1997. aastal kolme Eesti firma telekommunikatsiooniosakondade ühendamisel. Kaablitööde firmast on arenenud aja jooksul Eesti juhtiv ja kiireimini kasvav süsteemiintegratsiooni ettevõtte.
- Ettevõtte kontorid asuvad Tallinnas (Töökoja 3) ja Tartus (Võru 254).
- Telegrupi juhtimissüsteem on tunnistatud vastavaks ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ja AQAP 2110:2016 nõuetele.

# Telegrupp AS teenused

- **IT-lahendused:**
  - aktiivseadmed, varunduslahendused, võrguhaldus, teenused, tarkvara, küberturvalisus jms;
- **Turvalahendused:**
  - videovalve, ATS, digitaalne meedia, läbipääsusüsteemid, ID kaardiga küllastajate registreerimine, õekutse, gaaskustutus, öövaatluskaamerad jms;
- **Sidelahendused:**
  - Bittium, mastid, VoIP ja IPCall, heli peitmine, Panasonic VoIP SIP telefonid, häireteadustuse helisüsteemid, radarid, kaablivõrgud, SAT-seadmed, konverentsilahendused, Tetra, lüüs, vaegkuuljad jms;
- **Süsteemiintegratsioon:**
  - Andmekeskused, turvalahenduste integreerimine, ilmajaamad, varjestus, kommutaator, serveriruumid, sidekonteinerid SKB jms.

# Telegrupp AS juhtimis- struktuur

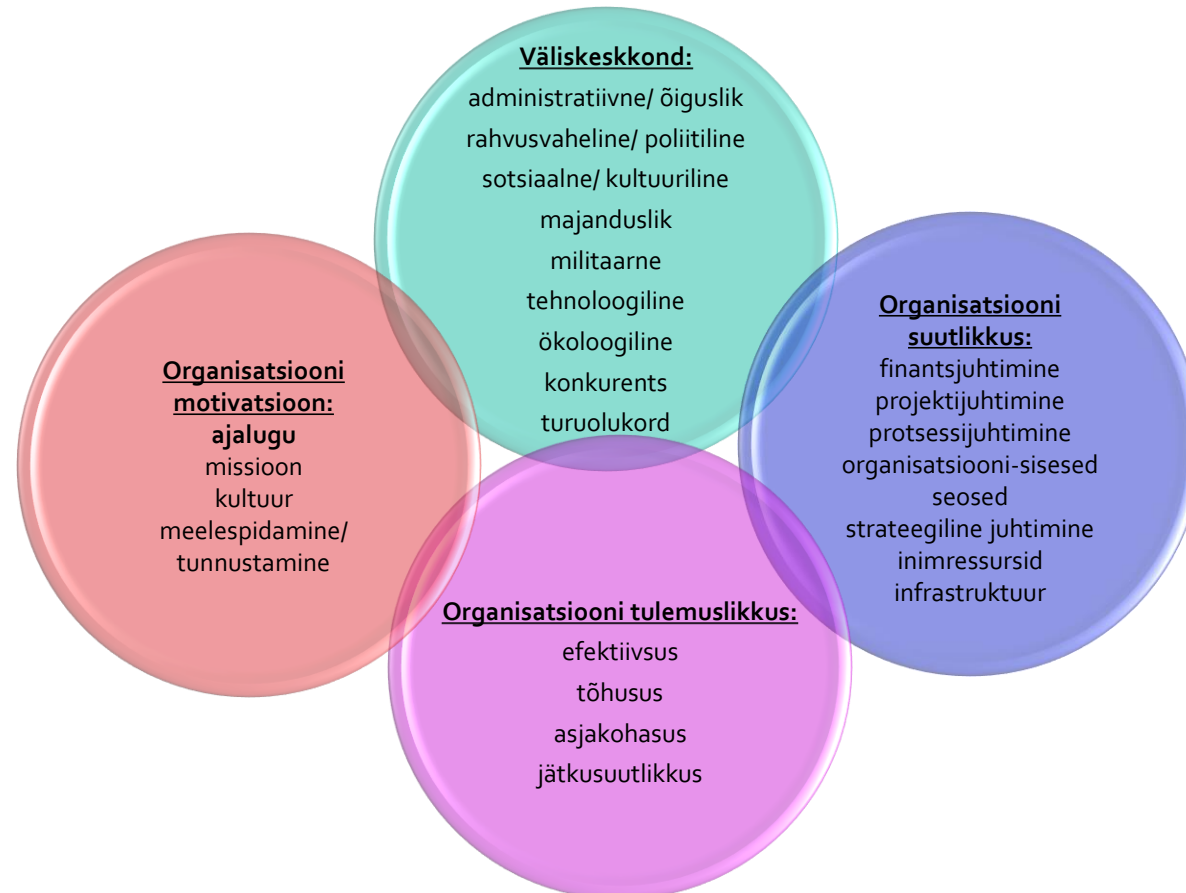


# AQAP 2110 mõisted

| Mõiste   | Selgitus   |
|--|--|
| <b>Tellija</b><br>(Acquirer)                                 | Tarnijaga lepingulises suhtes olev Riiklik ja/või NATO organisatsioon või eraettevõtte, mis piiritleb toote ning selle kvaliteedinõuded. |
| <b>GQAR</b><br>(Government Quality Assurance Representative) | Tellija poolt määratud riiklik kvaliteeditagamise esindaja.  |
| <b>GQA</b><br>(Government Quality Assurance)                 | Protsess, millega Tellija veendub, et lepingutingimused tagavad nõutud kvaliteeditaseme saavutamise.                                     |
| <b>Tarnija</b><br>(Supplier)                                 | Tooteid tarniv ettevõtte, mis on lepingulises suhtes riikliku ja/või NATO organisatsiooniga või eraettevõttega.                          |
| <b>Alltarnija</b><br>(Sub-supplier)                          | Tarnijale tooteid pakkuv organisatsioon.   |

# Organisatsiooni kontekst

- Telegrupp AS võtab oma juhtimissüsteemi elluviimisel arvesse nii väliseid kui ka sisemisi tegureid, mis on olulised püstitatud eesmärkide saavutamiseks. Nii positiivsed kui ka negatiivsed teemad on pideva jälgimise all ning kui esineb kõrvalekaldeid kehtestatud põhimõtetest, võetakse tarvitusele meetmed normaalse olukorra taastamiseks.



# Telegrupp AS

## juht- põhimõtted

- ❖ Tagame klientide jm huvipoolte nõuete ja vajadustega arvestamise ning tellimuste kiire täitmise.
- ❖ Tagame kõigis oma tegevustes õiguslike ja muude nõuete järgimise.
- ❖ Hoolitseme keskkonna- ja inimsõbraliku töökeskkonna loomise ja säilitamise eest.
- ❖ Kasutame ressursse säästlikult ning väldime keskkonna saastamist.
- ❖ Arendame ettevõtte töötajate oskusi, et tõsta nende teadlikkust läbi koolitusprotsessi.
- ❖ Suurendame pidevalt ettevõtte efektiivsust läbi kaasaegsete juhtimise ja planeerimise meetodite kasutamise ning ettevõtte seadmepargi ja tehnoloogiate moderniseerimise.
- ❖ Jälgime sotsiaalselt vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid.
- ❖ Tagame juhtimissüsteemi toimivuse kooskõlas standarditega ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ja AQAP 2110:2016 ning asjakohaste protsesside pideva parendamise.

# Huvitatud osapooled

| Huvitatud osapooled           | Nende vajadused ja ootused  |
|-------------------------------|---|
| Riik ja ühiskond              | Turvalisus, keskkonnakaitse, eetilised tõekspidamised, äritegevuse kasv ja maksude laekumine täiustamiseks riigi infrastruktuuri, et toetada ühiskondlikke teenuseid, tegevusi ning institutsioone jms.                         |
| Ametiasutused                 | Vastavus õiguslikele nõuetele ning kohalduvatele standarditele, nõuetekohane aruandlus jms.   |
| Omanikud/ aktsionärid         | Kasumlikkus, investeeringute tasuvus, organisatsiooni turuväärtuse suurenemine jms.   |
| Juhtkond                      | Äritegevuse kasv, müügi suurenemine, kasumlikkus, tulemuslikkus, protsesside efektiivsus.   |
| Kliendid                      | Ootustele vastav teenus, saadavus, kvaliteet, hind, probleemide lahendamise kiirus jms.   |
| Välised koostööpartnerid      | Pikaajalised koostöölepingud ja tulevikuvajadustega arvestamine.  |
| Naabrid ja kohalikud elanikud | Avatud suhtlemine, nende aktsepteerimine, kõrge eetika ja moraal, jätkusuutlikkus. Olemasoleva elukeskkonna säästmine, parendamine ja kaitse. Arvestamine ümbritseva keskkonna ja kultuuriga, selle säilitamine ja parendamine. |



# Riskid, võimalused ja keskkonna- aspektid

- Riskide, võimaluste ja keskkonnaaspektidega seonduvate mõjude väljaselgitamine on aluseks integreeritud juhtimissüsteemi elluviimisel ja toimivana hoidmisel. Mida paremini on keskkonnamõjud ja riskid maandatud ja juhitud, seda väiksemat kapitali vajab ettevõtte nende katmiseks.
- Iga risk sisaldab endas ka võimalusi, mis võivad viia uute toodete ja teenuste turule toomiseni, uute turgude avanemiseni, uute tehnoloogiate kasutamiseni jt soovitatavate ja elujõuliste võimalusteni organisatsiooni või selle klientide vajaduste rahuldamiseks.
- Kui risk või keskkonnamõju on identifitseeritud kõrgena, võetakse juhtkonna tasandil koheselt tarvitusele meetmed nende alandamiseks ning jälgimiseks, keskmise tasemega keskkonnamõjusid ja riske hoitakse pideva kontrolli all, madalad mõjud ja riskid maandatakse tavaprotseduuridega.
- Riskide ja keskkonnaaspektide väljaselgitamine ja nende regulaarne ülevaatamine toimub vähemalt kord aastas juhtkonnapoolse ülevaatuse käigus ja juhul, kui kavandatakse või on toimunud muudatusi/ hädaolukordi ettevõtte tegevustes ja toimingutes.
- Telegrupp AS riskid, võimalused, keskkonnaaspektid, eesmärgid ja vastavushindamine on toodud elektroonilises tabelis Riskid, võimalused ja eesmärgid.

# Töötajad

- Telegrupp AS eesmärgiks on luua töötingimused, kus inimestel on hea töötada ja areneda. Soovime, et meie töökeskkond oleks ohutu ning töötajad terved. Toetame töötajate õppimist ja arenemist, töö ja isikliku elu tasakaalu ning tervislikke eluviise. Peame meeles ja tunnustame pikaajalisi töötajaid.
- Ettevõttes on tagatud töötajate sooline võrdsus, meie organisatsioonis on lubamatu diskrimineerimine soo, rassi, emakeele, poliitiliste veendumuste või vanuse alusel.
- Töötajate koolitusvajadus selgitatakse tööle vormistamisel ning edaspidi lähtuvalt konkreetsetest tööülesannetest. Töötajad lubatakse iseseisvale tööle üksnes peale seda, kui ollakse veendunud, et nad tunnevad kvaliteedi, töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid ning oskavad neist juhinduda.
- Koolituste registrisse kantakse nii ettevõttesisesed kui ettevõttevälised koolitused. Koolituste registrit peetakse elektrooniliselt serveris (koolitustel saadud sertifikaadid ja tunnistused skaneeritakse).
- Töötajate kohustused, õigused ja volitused on toodud nende töölepingutes. Koostööpartneritelt nõutud pädevus on vajadusel toodud allhankelepingutes.

# Sisseostetud tooted ja teenused (1/3)

- Tarnijate/alltöövõtjate andmebaasi peetakse Telegrupp AS raamatupidamise tarkvaras ning sinna on kantud kõik heakskiidetud tarnijad ja alltöövõtjad, kellelt AS Telegrupp ostab tooteid või alltöövõtu teenust.
- Uutelt tarnijatelt ja alltöövõtjatelt võetakse pakkumised. Kui otsustatakse koostöösuhet alustada, kantakse tarnija/alltöövõtja raamatupidamise programmi.
- Tarnijate tulemuslikkust hinnatakse iga-aastaselt juhtkonnapoolse ülevaatuse käigus ning vajadusel tihedamini.
- Reeglina (kui juhatuse liige ei otsusta teisiti) sõlmitakse leping siis, kui töö kestvus ületab 1 kuud või kui kauba maksumus on rohkem kui 7000 eurot.
- Projektidega seotud sisseostud teeb või tellib logistikult reeglina projektijuht, vajadusel kooskõlastades osakonna juhataja ja/või juhatuse liikmega.
- Üle 15 000 EUR maksumusega mitteregulaarsed tellimused tuleb kooskõlastada juhatuse liikmega.

# Sisseostetud tooted ja teenused (2/3)

- Kulumaterjale võivad osta kõik Telegrupi töötajad, kelle nimi on nimekirjas [www.telegrupp.ee/volitus](http://www.telegrupp.ee/volitus).
- Juhtkond ja juhtkonna poolt volitatud ostjad on kohustatud tagama, et tarnijatelt ostetud tooted ja teenused on kvaliteetsed ja ohutud nii inimesele kui ka keskkonnale ega kahjusta ettevõtte suutlikkust pakkuda oma klientidele järjekindlalt vaid nõuetele vastavaid tooteid.
- Peamisteks tarnijate valiku kriteeriumiteks on:
  - hinnatase
  - tööde/toodete kvaliteet
  - usaldusväärsus ja kompetentsus
  - ettevõtte kvaliteedi-/keskkonnajuhtimissüsteemi sertifikaadi olemasolu;
  - toodete kvaliteedisertifikaadi olemasolu
- Koostööpartneriga, kelle tooted ja teenused ei vasta kvaliteedi- ja muudele üldtunnustatud nõuetele, koostööleping lõpetatakse.

# Sisseostetud tooted ja teenused (3/3) AQAP 2110 täiendused

- Tellija ja/või GQAR-i nõudmisel esitab Telegrupp AS koopiad oma kõikidest konkreetse tarnelepinguga seotud alltöövõtu lepingutest ja/või tellimustest.
- Telegrupp AS:
  - teavitab koheselt Tellijat ja/või GQAR-i, kui alltöövõtuleping või -tellimus sätestab või sisaldab endas riske. See informatsioon dokumenteeritakse kooskõlas AQAP-2110 punkti 5.4 nõuetega;
  - esitab oma alltöövõtjale tarnelepingust tulenevad nõuded koos viidetega tarnelepingule ja seonduvatele AQAP nõuetele;
  - lisab kõikidesse ostudokumentidesse lause: "*Kõikide antud lepingu nõuete osas võidakse teostada riigi ja/või NATO poolset kvaliteedikontrolli. Kvaliteedikontrolli toimumisest antakse eraldi teada*".
- Oma alltarnijatele annab edaspidiseid juhtnõore üksnes Telegrupp AS, kelle vastutuseks on tagada, et lepingutingimuste täitmiseks vajalikud protseduurid ja protsessid on alltarnija juures juurutatud.
- GQA poolne kvaliteedikontroll alltöövõtja juures ei vabasta Tarnijat lepingu täitmisega seotud kvaliteedialasest vastutusest.
- Märkus: alltarnija rajatistele tohib taotleda juurdepääsu üksnes Tellija ja/või GQAR.
- Kui Tellija omand on kadunud, kahjustatud või muul viisil lepingujärgseks kasutamiseks sobimatu, teavitab Telegrupp AS sellest viivitamatult Tellijat ja GQAR-i.

# Mõõteriistad

- Telegrupp AS on kindlaks määranud ja taganud seire- ja mõõtetegevuse jaoks sobivad ressursid õigete ja usaldusväärsete tulemuste saavutamiseks, kui toodete ja teenuste nõuetele vastavuse kontrollimiseks kasutatakse seiret või mõõtmist.
- Ettevõtte säilitab asjakohase dokumenteeritud teabe tõendina seire- ja mõõteressursside vastavusest eesmärgile „Mõõteseadmete kontrolli graafikus“ ja seonduvates taatlemis- ja kalibreerimisprotokollides.
- AQAP 2110 nõuetele rakenduv mõõtmis- ja kalibreerimissüsteem tagatakse kooskõlas ISO 10012 nõuetega.
- AQAP projektide puhul, kui mõõteseadme kalibreerimine ebaõnnestub, teavitab ettevõtte GQAR-i ja/või hankijat rikke mõjust varasematele mõõtmistulemustele, kui see mõjutab tarnitud tooteid või kontrollimise, valideerimise ja vastuvõtmise tulemusi. GQAR ja/või Acquirer võivad nõuda tehtud mõõtmiste kordamist kalibreeritud seadmega.

# Dokumentide haldamise põhimõtted

- Juhtimissüsteemi dokumendid (protseduurid, juhendid, töökirjeldused, vormide põhjad jms) koostatakse üldjuhul elektrooniliselt ning need on volitatud isikutele ettevõtte arvutivõrgust kättesaadavad.
- Dokumentide identifitseerimise miinimumnõudeks on dokumendi pealkiri ja kinnitamise kuupäev. Juhtimissüsteemi dokument loetakse kinnitatuks serverisse ülesseadmise hetkest.
- Dokumentis muudetud informatsioon tuuakse välja värvilisel taustal, värvilise tekstiga, kaldkirjas või muul viisil (vormide muudatusi ei tähistata).
- Dokumentide kaitsmise vajadusel märgistatakse need kirjega KONFIDENTSIAALNE või AINULT SISEKASUTUSEKS.
- Elektroonilisest andmebaasist väljatrükitud dokumentide (protseduurid, juhendid jms) paber kandjal koopiad on kehtivad üksnes nende väljatrüki hetkel.
- Juhul, kui tekib vajadus kasutada kehtetuid dokumente, siis märgistatakse need sobilikul viisil (näiteks märkega KEHTETU või kaldkriipsuga üle terve lehe „\“).
- Õigusaktide jm välise päritoluga dokumentide kohta hangitakse informatsiooni internetist (näit. Riigi Teataja, Keskkonnaministeerium, Tööinspeksioon, Päästeamet jms), erialaühendustest; massimeediast ja ajakirjandusest ning teabe ning koolituspäevadelt.

# Mittevastavus ja korrigeeriv tegevus

- Mittevastavaks loetakse toodet või teenust, mis ei vasta spetsifitseeritud nõuetele.
- Kui mittevastavust ei ole võimalik kohe koheselt kõrvaldada, fikseeritakse see Reklamatsioonide ja mittevastavus registris, kus selgitatakse mittevastavuse põhjus(t)e kõrvaldamisele suunatud tegevuste vajadus, et vältida selle kordumist või esinemist mujal.
- AQAP projektide puhul, kui klient probleemi juurpõhjuse metoodikat ette ei anna, kasutame uurimiseks 5 MIKS metoodikat.
- Korrigeeriva tegevuse algatamisel töötatakse välja vajalikud parendusmeetmed, määratakse vastutaja(d) ja tähtaeg.
- Korrigeeriva tegevuse lõpetamise tähtajal viiakse läbi järelkontroll, määramaks, kas tegevus(ed) on juurutatud ja on olnud tõhus(ad).
- Mittevastavusi analüüsib kvaliteedijuht (mittevastavuste arv perioodi jooksul, peamised mittevastavuste esinemisvaldkonnad, ettevõetud korrigeerivate ja ennetavate tegevuste tõhusus ja mõjususe jms) mitte harvemini kui kord aastas (reeglina juhtkonnapoolse kvaliteedijuhtimissüsteemi ülevaatuskoosoleku raames).



# Siseaudit

- Ettevõtte juhtimissüsteemi protsesside toimivust kontrollitakse siseauditite käigus vähemalt üks kord aastas (probleemide ilmnemisel tihedamini).
- Siseauditite planeerimisel võetakse arvesse auditeeritavate protsesside ja valdkondade seisundit ja tähtsust ning varem läbitud auditite tulemusi.
- Siseauditite läbiviimiseks kasutatakse pädevat personali, kes on sõltumatu auditeerimisele kuuluvast alast.
- Siseauditi käik ning täheldatud ettepanekud ja/või mittevastavused fikseeritakse Siseauditi programm-aruande vormil.
- Vastutaval isikul lasub kohustus tähelepanekutega arvestamise, mittevastavuste õigeaegse kõrvaldamise ning probleemi juurpõhjuse väljaselgitamise eest.

# Juhtkonna- poolne ülevaatus

- Ettevõtte juhtimissüsteemi sobilikkus ja tõhusus kuulub juhtkonna poolt ülevaatamisele vähemalt üks kord kalendriaasta jooksul. Koosolek dokumenteeritakse vormil Juhtkonnapoolse ülevaatus protokoll.
- Juhtkonnapoolse ülevaatus teemad on alljärgnevad:
  - Varasemate juhtkonnapoolsete ülevaatuste järeltegevused.
  - Juhtimissüsteemi asjakohaste välise ja sisemise teemade, huvipoolte ootuste, vastavuskohustuste, keskkonnaaspektide, riskide ja võimaluste muudatused.
  - Kliendirahulolu ja asjakohaste huvipoolte tagasiside.
  - Protsesside toimivus, seire- ja mõõtmistulemused.
  - Teenuste ja kaupade vastavus, mittevastavused ja korrigeerivad tegevused.
  - Auditite tulemused.
  - Tarnijate tegevuse tulemuslikkus.
  - Keskkonnaaspektid, keskkonnavalase tegevuse tulemuslikkus.
  - Vastavuskohustuste täitmine.
  - Parendusettepanekud, järjepidava parendamise võimalused.
  - Ressursside piisavus.
  - Riskide ja võimaluste käsitlemiseks rakendatud meetmete mõjus.
  - Eesmärkide saavutamise määr.
  - Juhtkonnapoolne hinnang ettevõtte juhtimissüsteemi toimivusele.