

AS Utilitas Tallinn ja  
AS Utilitas Eesti integreeritud  
juhtimissüsteemi käsiraamat



# SISUKORD

|   |    |
|---|----|
| SISSEJUHATUS.....                                 | 3  |
| ENERGIAKONTSERN UTILITAS .....                    | 4  |
| VASTUTUSTUNDLIK ETTEVÕTLUS .....                  | 8  |
| UTILITAS KONTSERNI SÜSINIKUNEUTRAALSUSE KAVA..... | 10 |
| JUHTIMISPOLIITIKA.....                            | 11 |
| JUHTIMISSTRUKTUUR.....                            | 12 |
| KESKKONNAJUHTIMISE EESMÄRGID.....                 | 16 |
| OLULISED KESKKONNAASPEKTID .....                  | 17 |
| TÖÖTERVISHOIU JA TÖÖOHUTUSE EESMÄRGID .....       | 18 |
| JUHTIMISE EFEKTIIVSUSNÄITAJAD JA EESMÄRGID.....   | 19 |
| TOIMIVUSE SEIRE JA ANDMETE KÄSITLEMINE .....      | 20 |

# SISSEJUHATUS

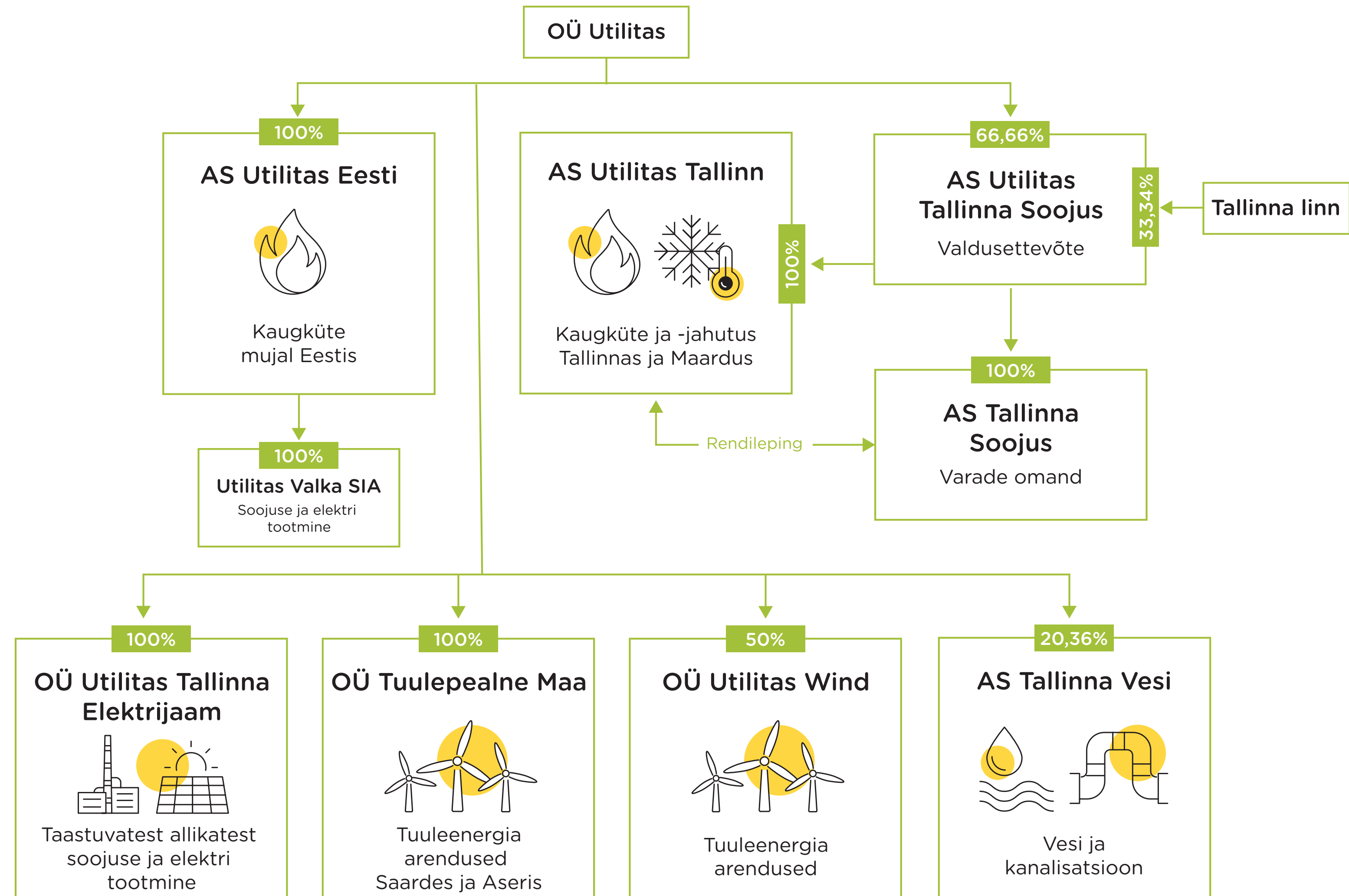
Käesolev juhtimissüsteemi käsiraamat tutvustab AS-i Utilitas Tallinn ja AS-i Utilitas Eesti (edaspidi koos Utilitas või ettevõtte) integreeritud juhtimissüsteemi, mis põhineb ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ja PEFC ST 2002:2020 standarditel. Käsitlusala on soojus- ja jahutusenergia tootmine, edastamine ja müük ning elektrienergia tootmine.

Tänu juhtimispoliitika rakendamisele ettevõttes suudame pakkuda oma klientidele järjekindlalt parima kvaliteediga keskkonnasõbralikke teenuseid. Meie ettevõtte järgivad vastutustundlikult kõiki kehtivaid keskkonna ning tööohutuse nõudeid ning tegelevad pidevalt teenuste kvaliteedi ja tööohutuse suurendamisega ning oma tegevuse keskkonnamõju vähendamisega.



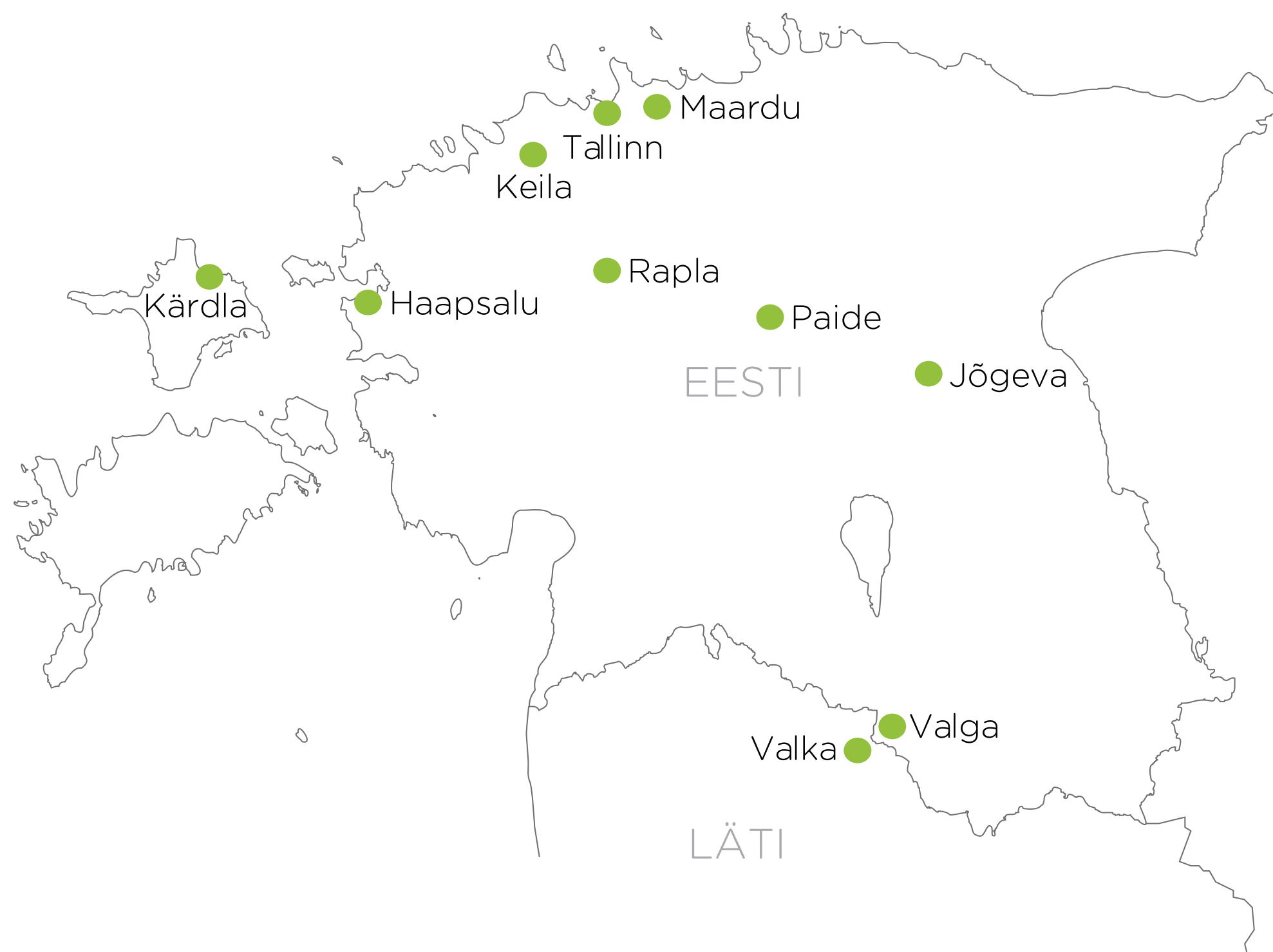
# ENERGIA-KONTSERN UTILITAS

Utilitas on juhtiv taastuva soojus- ja elektrienergia tootja ning kaugkütte ja -jahutuse pakkuja üle kogu Eesti. Pakume klientidele sobivaid lahendusi, toodame ja jaotame energiat võimalikult efektiivselt ja keskkonnasõbralikult ning kasutame eelistatult taastuvaid ja kohalikke energiaallikaid. Utilitase gruppi kuuluvad ettevõtted tegelevad elektri, soojuse, jahutuse tootmise ja jaotamisega ning joogivee tootmise ja tarbijateni toimetamise ning heitvee ärajuhtimise ja puhastamisega.

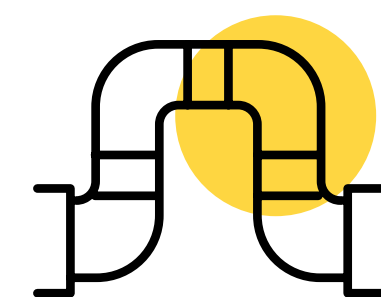


Joonis 1 Energiakontsern Utilitas 2024. aasta seisuga

2023. aasta lõpus pakkus Utilitas kaugkütteteenuseid kaheksas Eesti linnas: Tallinnas, Valgas, Jõgeval, Haapsalus, Kärdlas, Keilas, Maardus ja Raplas. 2024. aastal laienes Utilitas oma tegevusega ka Paidesse ja Valkasse.

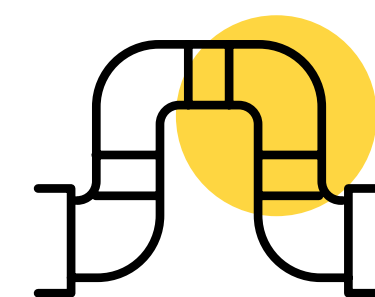


Joonis 2. Utilitase tegevus Eestis ja Lätis aastal 2024



**601 km**

hallatavaid  
võrke



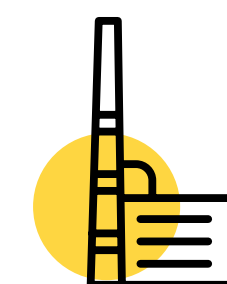
**27 km**

2023. aastal  
kaugkütte-  
torustikku  
rajatud või  
rekonstrueeritud



**69-95%**

uue või  
rekonstrueeritud  
võrgu osakaal  
olenevalt  
teeninduspiirkonnast



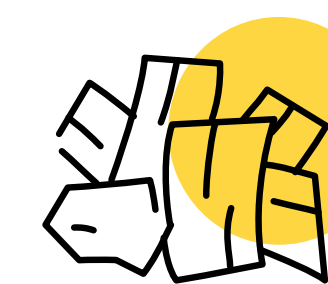
**99,99%**

kaugkütteteenuse  
kättesaadavus



**100%**

klientidest  
kasutavad  
kaugloetavat  
arvestit



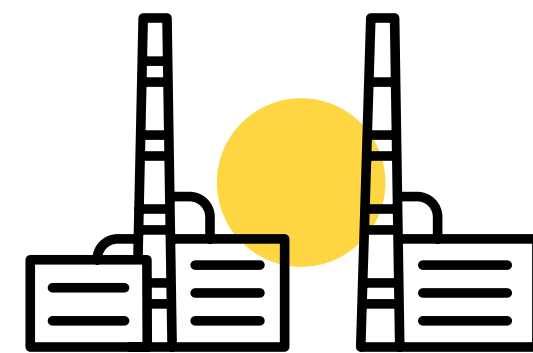
**100%**

biomassist on pärit  
sertifitseeritud  
allikatest (FSC,  
PEFC või SBP  
sertifikaat)

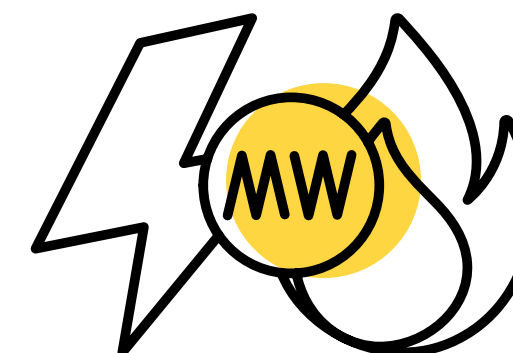
Utilitase kontserni kuuluv **AS Utilitas Tallinn** varustab kaugküttesoojusega suuremat osa Tallinna ja Maardu soojustarbijatest. Ettevõtte haldab 520- kilomeetrist kaugküttevõrku, millest 69% moodustavad täielikult rekonstrueeritud/eelisolleeritud või uued torustikud. Lisaks arendab ettevõtte kaugjahutusteenust. Kaugküttesoojuse ja -jahutuse tootmiseks käitab Utilitas Tallinn ühte koostootmisjaama, kolme suurkatlamaja (Mustamäe, Ülemiste, Kristiine), 40 väikekatlamaja, kolme jahutusjaama ning 2 päikeseelektrijaama. Ettevõtte osutas 2023. aasta lõpu seisuga teenust ligi 4 800 hoonele, sh ligi 173 000 kodumajapidamisele ja kaugjahutusteenust 5 hoonele.

Utilitase kontserni kuuluv **AS Utilitas Eesti** osutab kaugkütteseenust seistmes linnas üle Eesti – Haapsalus, Jõgeval, Keilas, Kärdlas, Raplas, Valgas ja Paides ning toodab kaugküttesoojust Valka linnas Lätis. 2023. aastal\* osutas Utilitas Eesti kaugkütteseenust kokku üle 830 hoonele, sealhulgas ca 14 600 kodumajapidamisele. Ettevõtte haldab üle 80 kilomeetri kaugküttevõrku, millest 81% moodustavad täielikult rekonstrueeritud/eelisolleeritud või uued torustikud. Teenuse pakkumiseks käitab Utilitas Eesti 10 katlamaja. Lisaks käitab Utilitas Eesti kuut päikeseparki neljas linnas - Jõgeval, Raplas, Keilas ja Valgas.

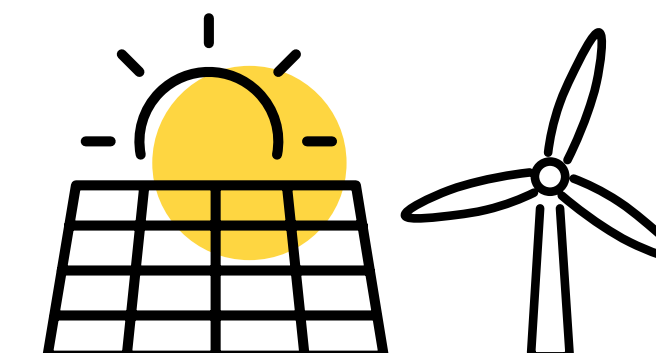
■ Kontserni poolt opereeritavad tootmisvõimsused aastal 2023\*



**3**  
koostootmis-  
jaama



**98 MW**  
elektrilist  
nimivõimsust



**10**  
päikeseparki

**41**  
katlamaja

**1300 MW**  
soojuslikku  
koguvõimsust

**122 MW**  
tootvaid  
tuuleparke

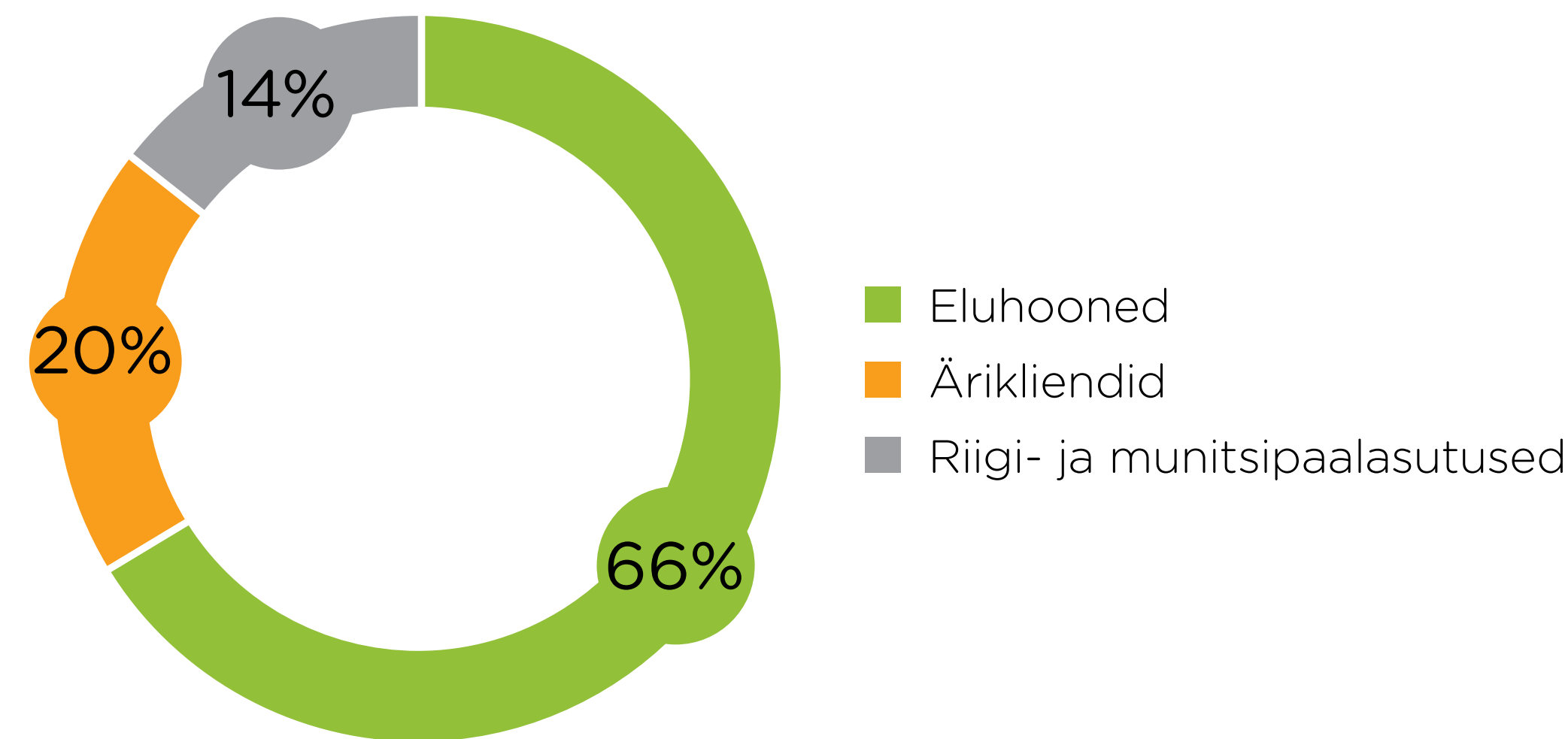
\* 2023. aasta andmed ei sisalda Paide ja Valka numbreid

Utilitasele on omistatud tõhusa kaugkütte ja tõhusa kaugjahutuse märgised. See tähendab, et kõik Utilitase kaugkütte ja -jahutuse süsteemid on tõhusad süsteemid energiatõhususe direktiivi (2021/27/EL) tähenduses.

Kaugküte on tänapäevane, efektiivne ja keskkonnasõbralik ning parim lahendus tiheasustusega piirkondade soojusega varustamiseks. Kaasaegne kaugküte on linnades kõige turvalisem ja keskkonnasõbralikum kütteviis. Jätkusuutliku energialahenduse oluline komponent on ka mõistlik hind. Kaugküttesoojuse hinnakujundus on läbipaistev, soojuse piirhinna kinnitab kaugkütteseaduse järgi Konkurentsiamet. Tänu kõrgele kodumaise taastuvenergia suurele osakaalule tootmises on võimalik tagada kaugkütte tarbijatele mõistlik hind. Kaugkütte arendamine koos kaugjahutusega loob mitmeid eeliseid ja annab võimaluse luua tõhus kaugenergia teenus. Olulise tegevusena kaugenergia kompleksteenuse võimaldamiseks klientidele on jätkata kaugjahutuse arendamist eesmärgiga perioodil 2024-2026 välja arendada jahutuse magistraalorustik Keslinna ja Ülemiste piirkonnas.



Utilitase kaugkütteklientideks on nii eluhooned, riigi- ja munitsipaalasutused kui ka äriettevõtted.



**Joonis 3.** Utilitase kaugküttekliendirühmade osakaalud (köetavate hoonete pinna alusel)

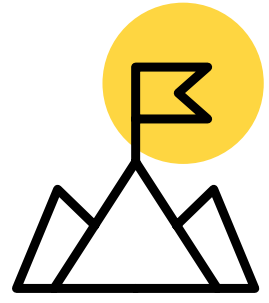
Enamik Utilitase poolt toodetud soojusest tuleneb biomassi kasutatavatest katlamajadest ning koostootmisjaamadest, mis toodavad samaaegselt ka taastuvelektrit. Kogu tootmiseks kasutatav biomass vastab Euroopa Liidu taastuvenergia direktiiviga (REDII) seatud biokütuse jätkusuutlikkuse kriteeriumitele. Biomasskütuse vastuvõtmine ja haldamine vastab PEFC tarneahela sertifikaadi nõuetele.

# VASTUTUSTUNDLIK ETTEVÕTLUS

Rohkem kui kolmandik Eesti kaugkütteklientidest on ühendatud Utilitase võrkudega. Elutähtsate teenuste pakkujana on Utilital oluline roll ühiskonnas. Utilitase eesmärk on panustada kestlikumasse majandusse, luues väärtust, millega teistele ei kaasne märkimisväärseid kulusi, vaid mis hoopis arvestab otsuste tegemisel kõigi huvirühmadega. Seetõttu järgib Utilitas jätkusuutlikkuse põhimõtteid, mis hõlmavad endas keskkonnaga arvestamist, ressursside efektiivset kasutamist, vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid, inimõigustest lugupidamist, mitmekesist ja kaasavat töökultuuri. Utilitas avaldab positiivset mõju ÜRO kestliku arengu eesmärkide täitmisele.



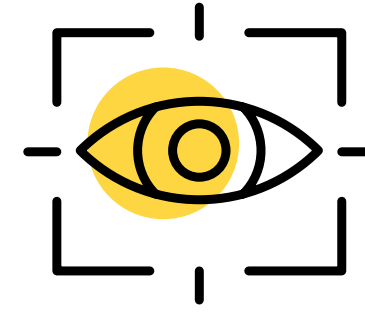




## Missioon

### Puhtam tulevik

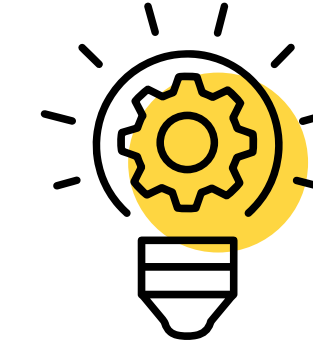
Vähendame energiatarbimise keskkonnamõju, võimaldades kasutada jätkusuutlikult toodetud energiat mugavalt ja taskukohaselt



## Visioon

### Olla energiavaldkonna eestvedaja

Lua parimat praktikat ja otsida uusi lahendusi jõudmaks keskkonnahoidliku ja kliimaneutraalse ühiskonnani



## Väärtused

- Jätkusuutlik;
- uuendusmeelne;
- mugav kasutada;
- konkurentsivõimeline.

Vastutustundliku Ettevõtluse Foorum on aastast 2022 tunnustanud Utilitas OÜ'd vastutustundliku ettevõtluse kuldtaseme märgisega, mis tunnustab Eestis tegutsevaid ettevõtteid, kes panustavad oma tegevusega ühiskonda tagasi ning on eeskujuks ja suunanäitajaks ka teistele.

Utilitase kestliku arengu eesmärkide täitmist kajastatakse igal aastal ettevõtte majandusaasta aruandes.



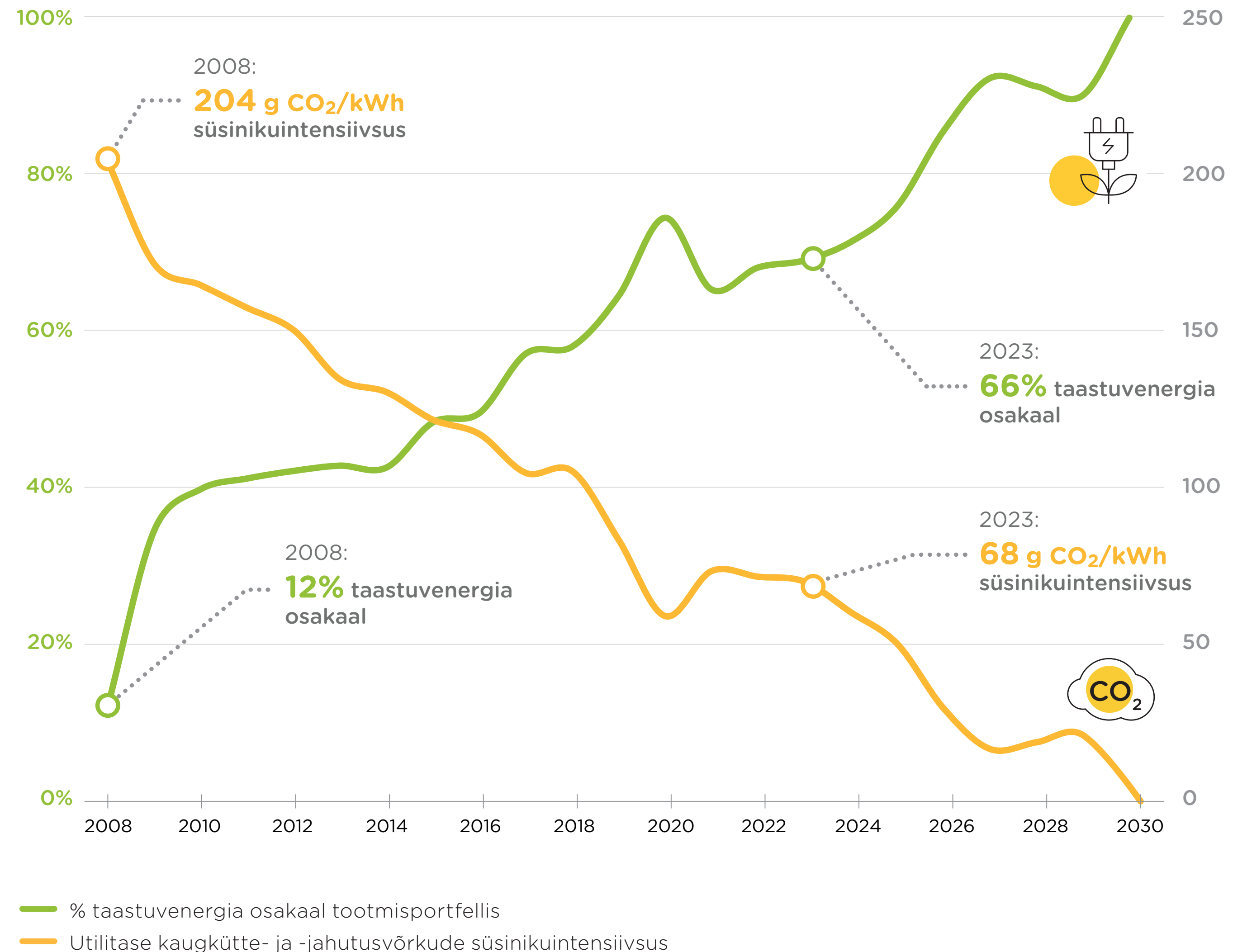
**VASTUTUSTUNDLIKU  
ETTEVÕTLUSE INDEKS  
KULDTASE 2024**

# UTILITAS KONTSERNI SÜSINIKUNEUTRAALSUSE KAVA

Energiakontsern Utilitas töötas 2021. aastal välja süsinikuneutraalsuse plaani ja investeeringute kava „Vähesest nulli“. Plaani kohaselt on ettevõttel kavas järk-järgult arendada uusi taastuvenergia võimsusi, et toota üksnes taastuvat energiat ja vähendada investeeringute abil kasvuhoonegaaside heitmed nullini ning saavutada Tallinna ja teiste linnade kaugkütte süsinikuneutraalsus hiljemalt aastaks 2030. Näiteks on kavas vähendada Tallinnas fossiilsete kütuste tarbimist 500 GWh võrra ning vähendada seeläbi maagaasi osakaalu Tallinna kaugküttevõrgus alla 10% juba aastaks 2027.

Süsinikuneutraalsuse plaani peamised tegevused:

- Rajatakse uusi taastuvenergiat tootvaid tootmisüksusi ja kõikide Utilitase kaugküttevõrkude soojusallikad viiakse üle taastuvatele alternatiividele;
- Rekonstrueeritakse ja ajakohastatakse kaugküttestorustikku eesmärgiga saavutada aastaks 2035 täielikult uuendatud kaugküttevõrk;



Joonis 4. Utilitas süsinikuneutraalsuse saavutamise teekond

# JUHTIMISPOLIITIKA

Utilitas on viinud oma juhtimissüsteemi vastavusse standardite ISO 9001, ISO 14001 ja ISO 45001 ning PEFC tarneahela standardi PEFC ST 2002:2020 nõuetega, samal ajal järgides jätkusuutliku arengu põhimõtteid.

Utilitasel on pikaajaline kogemus klientide hoonete varustamisel katkematu, keskkonnasõbraliku ja taskukohase soojusega. Ettevõtted lähtuvad oma töös jätkusuutliku arengu põhimõtetest, keskkonnasäästlikkusest, kliendikesksest lähenemisest ja ohutu töökeskkonna tagamisest. Pidevalt parandatakse tööprotsesse, tõstetakse teenuste kvaliteeti, keskkonnasõbralikkust ning töötajate ja klientide rahulolu.

Utilitase peamised eesmärgid:

- pakkuda klientidele aastaringselt lepingukohase kvaliteediga, tõhusalt toodetud ja jaotatud keskkonnasõbralikku kaugküttesoojust;
- täita seadusest tulenevaid keskkonna- ja töökeskkonnanõudeid ning kokkulepitud kvaliteedinõudeid;
- vähendada energia tootmise keskkonnamõju sh kasvuhoonegaaside heitmeid;
- aidata säilitada loodusvarasid, kasutada säästlikult ressursse, sh vett, elektrit ja kütuseid;
- tarbida taastuvatest allikatest toodetud energiat;
- kasutada energia tootmiseks eelkõige taastuvaid kütuseid ning vähendada fossiilsete kütuste kasutamist;
- tagada kasutatava biomassi vastavus PEFC tarneahela standardi nõuetele ning energiamajanduse korralduse seaduses ja selles viidatud õigusaktides ette nähtud säästlikkuse kriteeriumidele;
- edendada energia säästlikku tarbimist;
- rakendada Rohelise kontori põhimõtteid;
- panna suuremat rõhku seadmete ja süsteemide ennetavale hooldusele;
- tagada tööõnnetuste vaba töökeskkond ja kaasata töötervishoiu ning tööohutusalasesse tegevusse kõiki töötajaid ja arvestada nende vajaduste ning ootustega.

# JUHTIMISSTRUKTUUR

Integreeritud juhtimissüsteemi arendamise, haldamise ja parendamise ning jätkusuutlikkuse, tööohutuse ja keskkonnanahoidlikkusega seonduvate teemadega tegeleb Utilitase keskkonna- ja jätkusuutlikkuse osakond koostöös teiste üksuste ja osakondadega. Juhtimissüsteemide arendamine ning igapäevane rakendamine on kõikide üksuste ja osakondade kohustus ja vastutus, juhtimissüsteemi toimivus tagatakse läbi loodud protseduuride, juhendite, vormide, eesmärkide, mõõdikute ning sisekontrolli süsteemi.

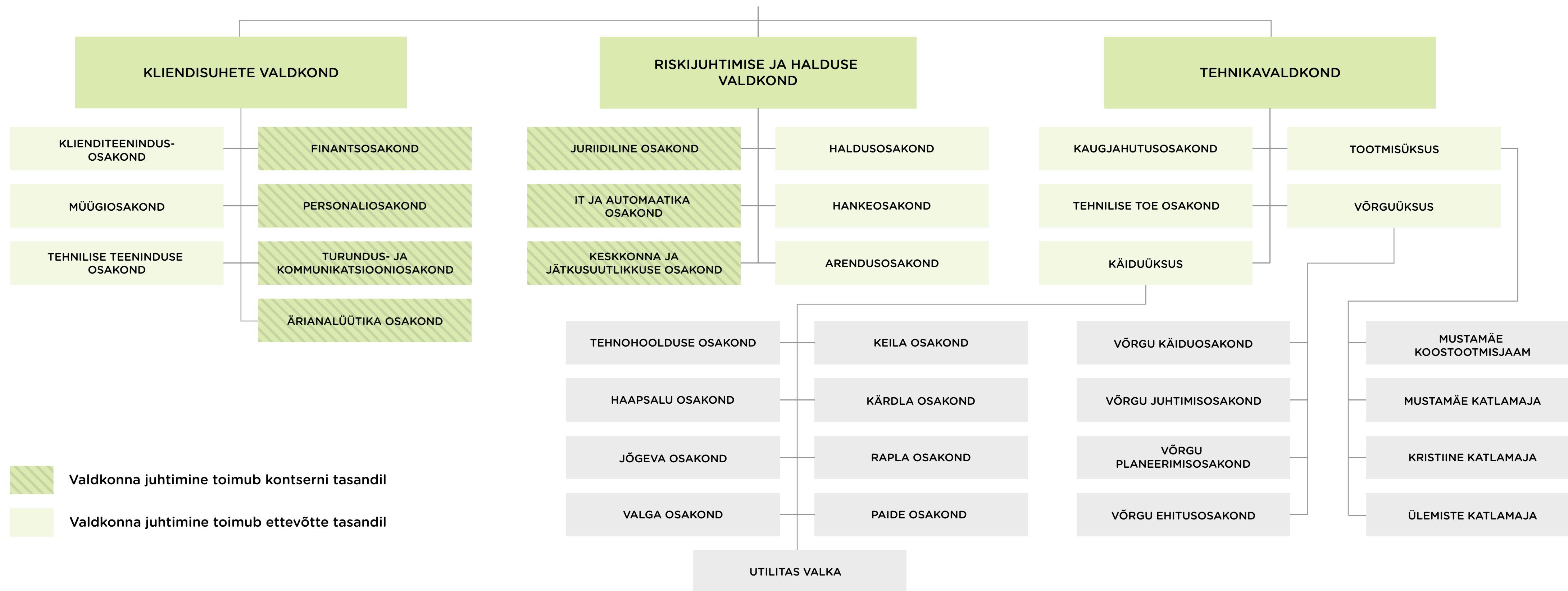
Utilitas Tallinn ja Utilitas Eesti juhtimine on integreeritud ning valdkondlikud osakonnad ja üksused täidavad oma ülesandeid nii AS Utilitas Tallinn kui ka AS Utilitas Eesti heaks. Kõik ettevõtete üksused ja osakonnad vastutavad ettevõtetele seatud eesmärkide täitmise eest ning juhtimissüsteemi kontrollnäitajate jooksva seire eest.



## UTILITAS KONTSERNI VALDKONDADE FUNKTSIONAALNE JUHTIMINE



## UTILITAS TALLINN JA UTILITAS EESTI JUHTIMISSTRUKTUUR



## JUHTIMISSÜSTEEMIS OSALEVAD ÜKSUSED JA OSAKONNAD

Valdkondade funktsionaalne juhtimine kontserni tasandilt toimub järgmistes osakondades:

- Finantsosakond
- Personaliosakond
- Ärianalüütika osakond
- Juriidiline osakond
- IT ja automaatika osakond
- Keskkonna ja jätkusuutlikkuse osakond
- Turundus- ja kommunikatsiooniosakond



## VÕTMETÄHTSUSEGA UTILITAS TALLINN JA EESTI TEGEVUST KORRALDAVAD ÜKSUSED JA OSAKONNAD KOOS VASTUTUSVALDKONDADEGA ON JÄRGNEVAD:

- **KLIENDISUHETE VALDKOND** koondab endas mitmeid olulisi osakondi. Klienditeenindusosakond vastutab klientide teenindamise ning kliendisuhete ja arvelduse korraldamise eest. Müügiosakond keskendub kliendiportfelli suurendamisele. Tehnilise teeninduse osakond vastutab müüdava soojuse mõõtmise, tehnilise järelevalve ning arendamise eest. Finantsosakonna ülesanneteks on korraldada finantsplaneerimist, finants- ja juhtimisaruandlust, soojuse hinnamenetlusi ning majandustarkvara arendusi. Personaliosakond vastutab personali arendamise ja juhtimise ning palgapoliitika elluviimise eest. Ärianalüütika osakond tegeleb toodete ja teenuste tehnilise, majandusliku ning finantsanalüüsiga. Turundus- ja kommunikatsiooniosakond korraldab sise- ja väliskommunikatsiooni ning tegeleb turundusega.
- **RISKIJUHTIMISE JA HALDUSE VALDKOND** ühendab mitmeid kriitilisi osakondi. Haldusosakond tagab hoonete, rajatiste, füüsilise turvalisuse, arhiveerimise ning autopargi korrashoiu ja halduse. Hankeosakond tegeleb hankemenetluste planeerimise, korraldamise ja tarnijate hindamisega. Arendusosakond keskendub arendusprojektide ettevalmistusele, uuringutele ja arenduskavade koostamisele. Juriidiline osakond pakub juriidilist tuge, nõustamist ja esindab ettevõtet kohtus. IT ja automaatika osakond vastutab äriprotsesside juhtimiseks vajaliku infotehnoloogilise toe, ettevõtte infotehnoloogilise arengu ja turvalisuse eest. Keskkonna ja jätkusuutlikkuse osakond tegeleb integreeritud juhtimissüsteemide, keskkonnalubade ja -aruandlusega, Euroopa Liidu heitkoguse kauplemise süsteemi aruandluse, riski- ja kriisihaldusega, tööohutuse ning jätkusuutlikkuse ja biokütuste sertifitseerimise nõuete järgimisega.
- **TEHNIKAVALDKOND** ühendab endas erinevaid strateegilisi osakondi. Tootmisüksuse osakonnad vastutavad energia tootmise eest Tallinna suurkatlamajades ja koostootmisjaamas, nende hoolduse, remondi ning arenduste elluviimise eest. Võrguüksuse osakonnad vastutavad energia edastamise, jaotamise ja kaug-energiavõrkude arendamise eest. Käiduüksuse osakonnad korraldavad lokaalkatlamajade tööd ning ettevõtte ja kliendi soojuspaigaldiste käitluse ja kontrolli. Käiduüksuse koosseisu kuuluvad ka Utilitas Eesti osakonnad, mille põhitegevuseks on soojuse efektiivne tootmine ja kliendile edastamine. Kaugjahutuse osakond keskendub kaugjahutuse tehnilistele lahendustele ja teenuse pakkumisele. Tehnilise toe osakond teostab erinevaid tehnilisi töid ja juhib keemialabori tegevust.

# KESKKONNAJUHTIMISE EESMÄRGID

Ettevõtete keskkonnakorraldus on liidetud juhtimissüsteemiga. Keskkonnamõjusid juhitakse süsteemselt läbi ISO 14001:2015 keskkonnajuhtimise süsteemi standardi nõuete. Ettevõtted tegutsevad kooskõlas kõikide Eesti keskkonnanormidega. Ettevõtetele on väljastatud keskkonnakompleksload ning keskkonnaload. Iga-aastaselt vaadatakse üle ettevõtete keskkonnaaspektid ja kinnitatakse oluliste keskkonnaaspektide nimekiri, mis liidetakse juhtimissüsteemi eesmärkidega.

Ettevõtted järgivad oma tegevuses keskkonnahoiu põhimõtteid ja kasutavad nii energia tootmises kui ka selle jaotamises säästlikke tehnilisi lahendusi.

Utilitase keskkonnajuhtimissüsteem aitab tuvastada ja jälgida olulisi keskkonnaaspekte, keskkonnaeesmärkide täitmist ning planeerida ja vajadusel korrigeerida oma tegevust.

Utilitase peamised keskkonnaalased eesmärgid, mis on integreeritud keskkonnajuhtimissüsteemi on järgmised:

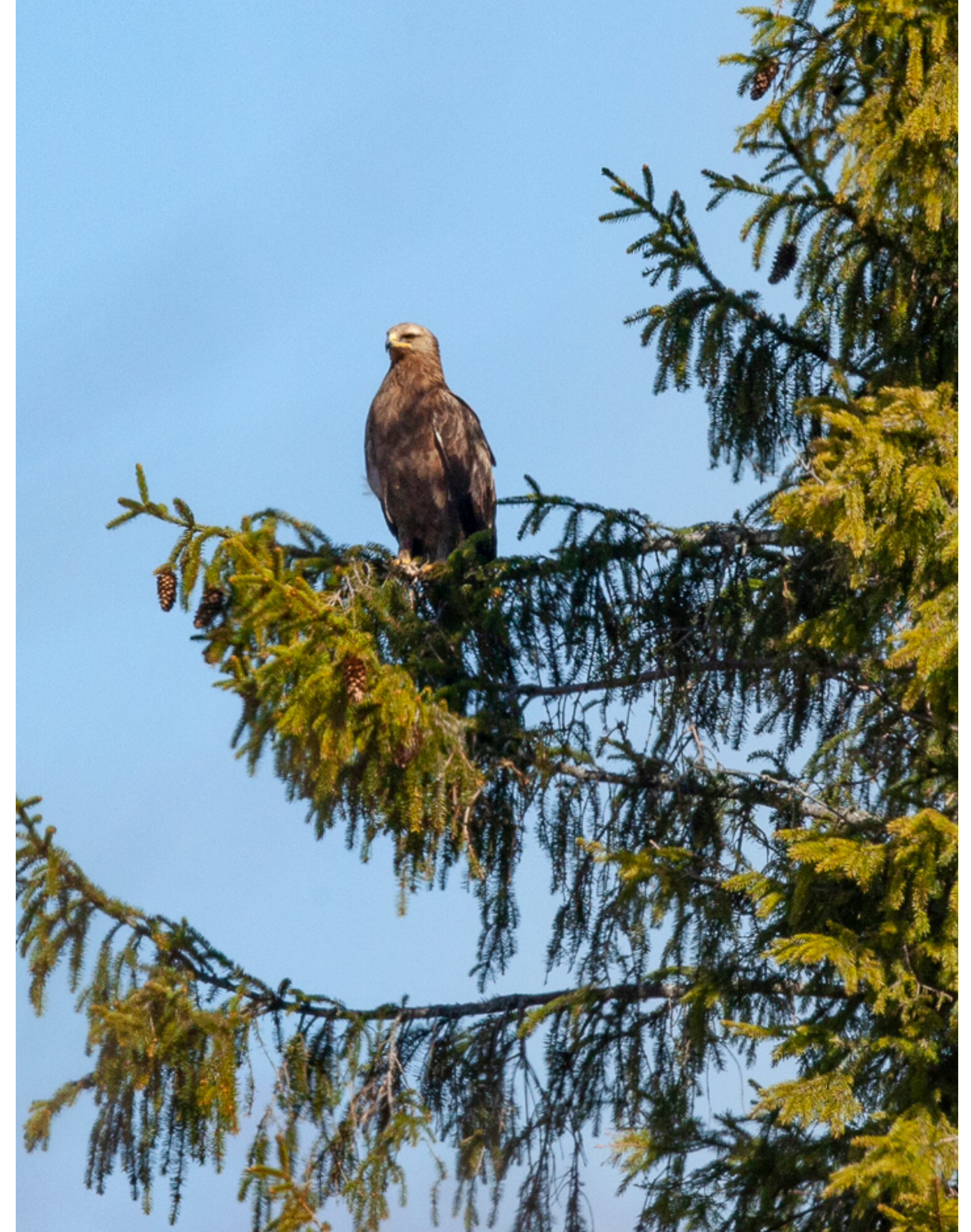
- kõikide seadustest tulenevate keskkonnaalaste nõuete täitmine;
- energia tootmise keskkonnamõju sh kasvuhoonegaaside heitmete vähendamine;
- loodusvarade säilitamine, sh ressursside nagu vesi, elekter ja kütused säästlik kasutamine;
- energia tootmiseks eelkõige taastuvate kütuste kasutamine ning fossiilsete kütuste kasutuse vähendamine;
- oma tegevustes keskkonnasõbralike ja energiasäästlike lahenduste kasutamine;
- energiasäästliku ja keskkonnasõbraliku mõtteviisi edendamine oma töötajate ja klientide seas;
- oma tegevustest organisatsiooniväliste huvigruppide teavitamine.



# OLULISED KESKKONNAASPEKTID

Ettevõtte on määratlenud tegevuste, teenuste ja kasutatavate toodetega seotud keskkonnaaspektid, hinnanud nende mõju ümbritsevale keskkonnale ning kinnitanud eesmärgid nende mõju vähendamiseks:

- elektrienergia erikulu vähendamine soojusenergia tootmisel ja soojuskandja edastamisel;
- heitmete paiskamine õhku;
- vee omatarve katlamajades;
- lisa- ning võrguvee keemilised näitajad;
- lekked soojusvõrgus (võrguvee vahetuskordade arv);
- soojusenergia edastamisel tekkivate soojuskadude pidev vähendamine;
- jälgitakse puiduhakke ja maagaasi protsentuaalset kasutamist soojusenergia tootmisel (eelistatult kasutatakse puiduhaket);
- katelseadmete kasutegurid;
- taastuvatest energiaallikatest ja koostoodetud energia osakaalu suurendamine;
- sertifitseeritud biokütuse kasutamine.

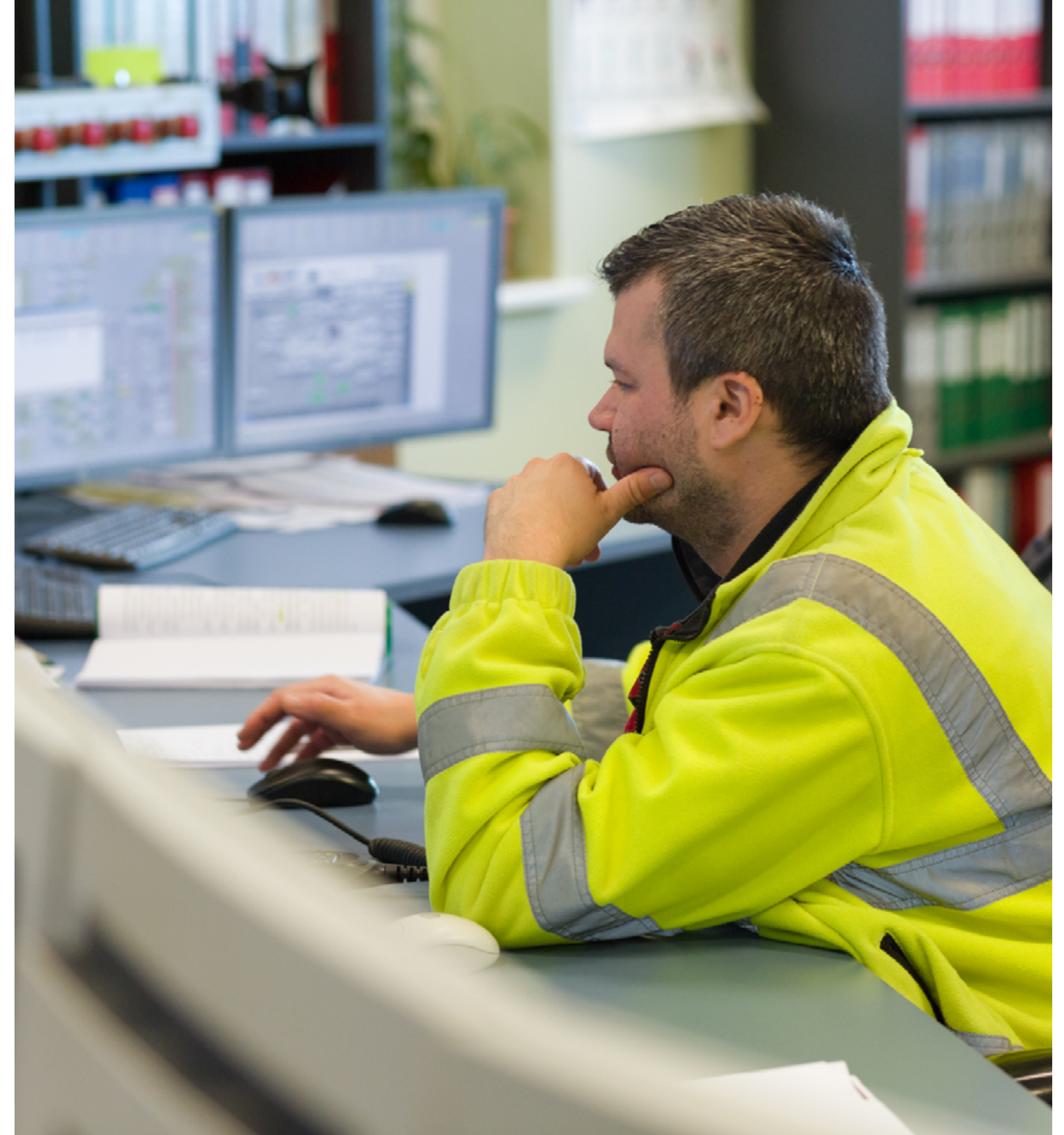


# TÖÖTERVISHOIU JA TÖÖOHUTUSE EESMÄRGID

Töötervishoiu ja -ohutuse juhtimissüsteem võimaldab järjepidevalt parendada töötajate töökeskkonda ning vähendada sellest tulenevalt riske töötajate elule ja tervisele.

Ettevõtte peamised eesmärgid ja põhimõtted töötervishoiu ja -ohutuse alase töö planeerimisel ja organiseerimisel on järgmised:

- tööõnnetuste vaba töökeskkonna tagamine;
- töötajate ja nende esindajate kaasamine, töötajate koolitamine, instrueerimine ja konsulteerimine ohutute töövõtete, töövahendite õige kasutamise, enese ja kolmandate isikute elu ja tervise ohtu mitte seadmiseks;
- koostöö töötajate tervisele võimalike ohtude vähendamiseks asjaomaste ametkondade ja organisatsioonidega;
- ohtude vältimine;
- vältimatu ohu hindamine;
- ohtliku protsessi või selle osa asendamine ohutu või vähemohhtlikuga;
- tehnoloogiat, töö organiseerimist, töötingimusi, sotsiaalseid suhteid ja töökeskkonna-tegurite mõju hõlmava analüüsi teostamine.



# JUHTIMISE EFEKTIIVSUS- NÄITAJAD JA EESMÄRGID

Igal aastal seatakse ettevõtetele ja üksustele ettevõtte juhtimispoliitikast lähtuvad juhtimise tulemuslikkust mõõtvad eesmärgid ja nende täitmise jälgimise efektiivsusnäitajad.

Kogu vajalik juhtimissüsteemi puudutav dokumenteeritav teave asub ettevõtte dokumendihaldussüsteemis (DHS). Tõendusdokumentatsioon on leitav lisaks DHS-ile ka juhtimissüsteemi protseduurides ja juhendites nimetatud erinevates ettevõttes kasutusel olevates IT rakendustes (BC, Salesforce, SCADA, MINIMO jm).

Võrgu põhinäitajad ja eesmärgid:

- kaugküttevõrgu uuendamine ja soojusvõrgu keskmise vanuse vähendamine;
- avariide ennetamine soojusvõrkudes;
- plaaniliste soojuskatkestuste arvu vähendamine ja kestvuste lühendamine;
- lekete vähendamine soojusvõrgus;
- soojuskadude vähendamine;
- soojusvõrgu vigastuste vältimine;
- elektrienergia erikulu vähendamine soojuskandja edastamisel.

Tootmise põhinäitajad ja eesmärgid:

- katlamajade kõrge kasuteguri tagamine;
- elektrienergia erikulu vähendamine soojuse tootmisel;
- vee omatarbe vähendamine katlamajades;
- õhku paisatavate heitmete vähendamine.

Kütuse kasutamise põhinäitajad ja eesmärgid:

- sertifitseeritud puitkütuse kasutamine;

- läbipaistev ja vastutustundlik kütuse hankimine;
- tootmises kasutatav biomass vastab säästlikkuse kriteeriumitele.

Müügi põhinäitajad ja eesmärgid:

- kaugkütte kliendiportfelli aastane muutus (hoonete arv ja MW);
- kaugjahutusega liitujad (hooned ja MW);
- klientide tagasiside ja suhtlus;
- kliendikaebused.

IT teenuseid osutatakse vastavalt määratletud teenustasemetele:

- e-posti teenus;
- interneti ühendus;
- välisveeb;
- BC rakendus;
- Salesforce rakendus;
- SCADA.

# TOIMIVUSE SEIRE JA ANDMETE KÄSITLEMINE

Juhtkonna ülevaatuse koosolekutel vaadatakse üle ettevõtte ja valdkondade poolt püstitatud eesmärkide täitmine, integreeritud juhtimissüsteemi sobivus, piisavus ja mõjus; samuti mittevastavuste käsitlemine, ressursside piisavus, võimalikud riskid, parendamisvõimalused jm. Eesmärkide täitmise tulemusandmed esitatakse kontrolltabelitena. Tegevuste vastavust hinnatakse regulaarselt juhtkonna koosolekutel, sise- ja välisauditite käigus, tervishoiu ja tööohutuse päevadel ja juhtkonna liikmete külastustel osakondades ja allüksustes. Samuti on vastavus hinnatud organisatsiooniväliste kontrollorganite poolt. Väljundiks on asjakohased protokollid ja aruanded.



