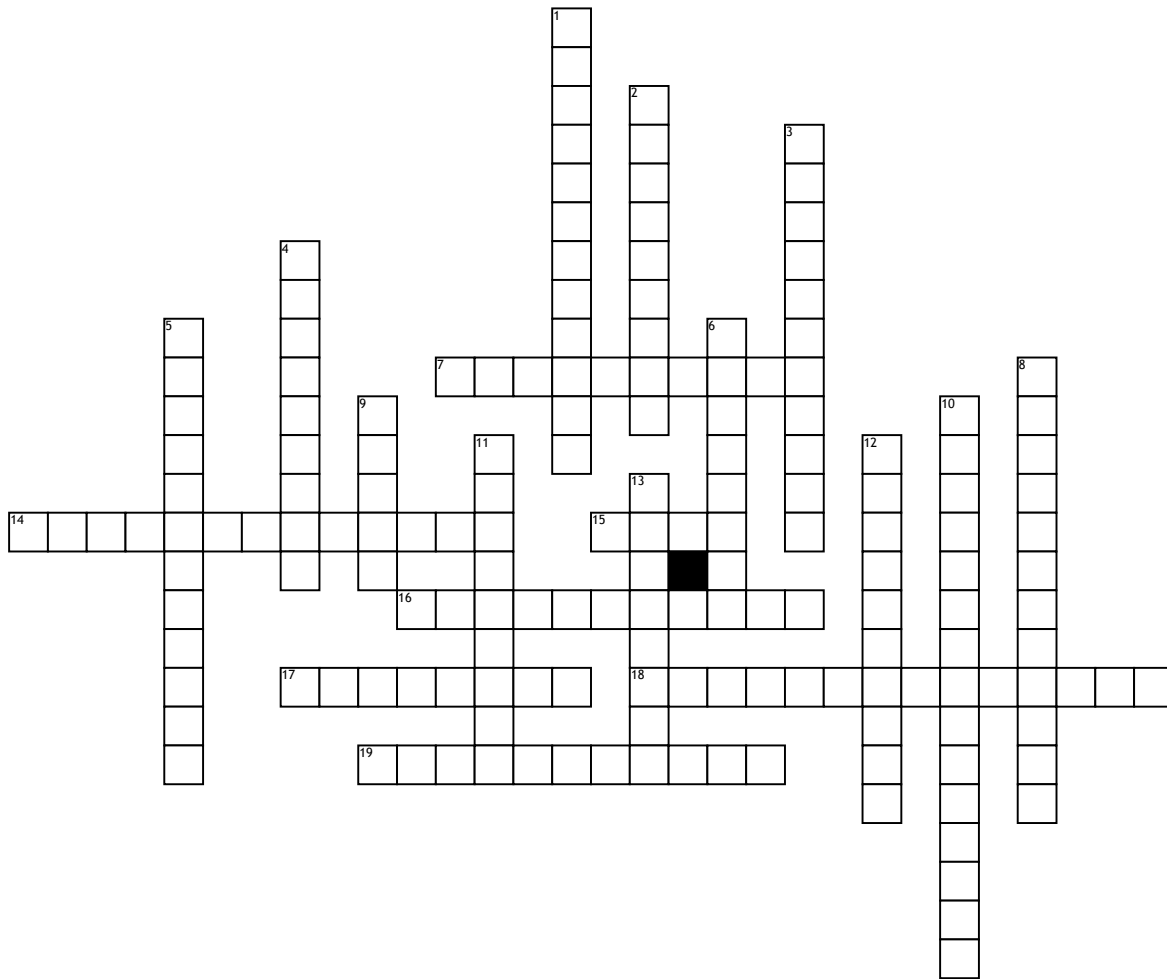


Name: _____

Date: _____

Protsessid



Across

7. Teenuste maksumused arvutatakse kehtiva ... baasil kord aastas 1 kuu jooksul peale eelarve kinnitamist
14. Juhib kriitilise intsidendi tulemuslikku lahendamist ja kommunikatsiooni.
15. Muudatus esitatakse kooskõlastamisele hiljemalt ... tööpäeva enne muudatuse teostamist (või teavituse väljasaatmist)
16. Teenuse (komponendi) ärikriitilisuse ja intsidendi ulatuse korrutis annab tulemuseks intsidendi ...
17. Peab olema defineeritud võimalikult konkreetset ja sisaldama infot selle kohta, kuidas avaldub kasutajale ja missugune on oodatav tulemus
18. Erakorralise muudatuse piletisse peab olema kirjeldatud ... põhjus

19. Teenuste portfellis ja kataloogis oleva informatsiooni ajakohasuse eest vastutab...

Down

1. Intsidendi liigitatakse ... alusel
2. Teenus mida osutatakse asutustele või välistele partneritele
3. Ühtne kontaktpunkt, kes tegeleb SMITis pöördumiste haldamisega.
4. Väli, kuhu kriitiliste ja kõrgete probleemide puhul tuleb lisada nädala kokkuvõte, kirjeldades mis tehti ja mis on plaanis järgmisel nädalal. Madalate ja keskmiste probleemide puhul kajastatakse seal, vähemalt üks kord kuus, teadaolev olukorra kirjeldus.
5. Ebaedukate ning osaliselt edukate muudatuste puhul teostatakse...

6. portfell Sisaldab ajakohast infot kõikide SMITi teenuste kohta (sh arenduses, käitluses ja suletud teenused)
8. Kuidas registreeritakse e-maili või portaali kaudu edastatud pöördumine haldusvahendis?
9. IKT haldusprotsesside üleselt eristatakse ... prioriteedi taset
10. Teadaolev alternatiivne viis teenuse kasutamiseks
11. Mistahes kõrvalekalle teenuse kokkulepitud toimimisest või reaalne oht sellise olukorra tekkimiseks.
12. Pöördumise tüüp, mille puhul klient saab oma vastuse kiirelt ja mille puhul ei ole vajalikud spetsialisti lisategevused.
13. Muudatuse ... vastutab muudatuse kooskõlastuste saamise eest