

Teenuse HOS-i kuuluvuse määramise kriteeriumid

I Teenuse kasutajate arv või teenusest kasu saadavate inimeste arv (aasta jooksul)		vähem kui 1000 kasutajat	rohkem kui 1000 kasutajat	rohkem kui 5000 kasutajat	rohkem kui 10 000 kasutajat	rohkem kui 40 000 kasutajat	rohkem kui 100 000 kasutajat		
	Mõni kasutaja							Palju kasutajaid	
		-3	-2	-1	1	2	3		
II Kasutamise vajadus eraisikute või ettevõtete poolt aasta lõikes		Juhuslik, kaotiline. Kasutatakse vajaduse korral, kui harjupärased teenused ei ole kättesaadavad	Inimene või ettevõtte kasutab teenuse ainult kindla juhtumi või sündmuse korral	Regulaarselt kindla klientide sihtrühma või ettevõtete poolt	Regulaarselt enamike kasutajate/klientide poolt	Igapäevaselt kindla klientide sihtrühma või ettevõtete poolt	Igapäevaselt enamike kasutajate/klientide poolt		
	Harva							Tihti	
		-3	-2	-1	1	2	3		
III Teenuse asendatavus	III a Asendatavuse kiirus		On olemas koheaselt rakendatav alternatiiv	Asendamiseks kulub kuni 12 tundi	Asendamiseks kulub kuni 24 tundi	Asendamiseks kulub kuni 72 tundi	Asendamiseks kulub kuni neli nädalat	Ei ole asendatav või asendamiseks kulub kuid, aastaid	
		Saab koheaselt asendada							Ei ole asendatav
			-3	-2	-1	1	2	3	
	III b Alternatiivi samaväärsus		Alternatiiv võimaldab osutada teenuse samas mahus	Alternatiivi rakendamisel teenuse osutamine samas mahus eeldab mõningaid ümberkorraldusi	Alternatiivi rakendamisel teenuse osutamine samas mahus eeldab suuremaid ümberkorraldusi	Alternatiiviga on kaetud suur osa teenuse mahust	Alternatiiv võimaldab osutada teenuse pooles mahus	Alternatiiv puudub või võimaldab asendada ainult üksikuid teenuse osutamise ülesannete täitmist	
Väga lähedane põhiteenusele								Samaväärne puudub	
		-3	-2	-1	1	2	3		
IV Seotus teiste ühiskonnale olulistega (elutähtsad ja üldhuviteenused)	IV a Mitmele teenusele avaldab mõju		Mõju puudub (ei ole vajalik ühiskonnale olulisema teenuse toimimiseks)	Mõju väike (mõjutab ühe ühiskonnale olulisema teenuse toimimist)	Mõju mõõdukas (mõjutab kahte ühiskonnale olulisema teenuse toimimist)	Mõju keskmine (mõjutab vähemalt kolme ühiskonnale olulisema teenuse toimimist)	Mõju oluline (mõjutab kuni viie ühiskonnale olulisema teenuse toimimist)	Mõju suur (mõjutab rohkem kui viie ühiskonnale olulisema teenuse toimimist)	
		Ei ole seotud teiste teenustega							Seotud paljude teenustega
			-3	-2	-1	1	2	3	
	IV b mõju ulatus seotud teenustele		Teenuse katkestusega ei kaasne mõjutatud teenustele olulisi tagajärgi	Teenuse katkestuse kaasneb mõjutatud teenustele vähe tunnetatav töökorralduslik ebamugavus	Teenuse katkestuse kaasneb mõjutatud teenustele tunnetatav töökorralduslik ebamugavus	Teenuse katkestusega võib kaasneda mõjutatud teenuste protsessiosade seisukumina, mis põhjustab väiksemaid häireid	Teenuse katkestusega võib kaasneda mõjutatud teenuste olulisemate protsessiosade seisukumina, kuid mitte täielik katkestus	Teenuse katkestusega võib kaasneda suure osa mõjutatud teenuste katkestus	
Mõju väike								Mõju suur	
		-3	-2	-1	1	2	3		
V Kas teenus ise on alternatiiviks teistele ühiskonnale olulistele teenustele (elutähtsad ja üldhuviteenused)		Teenus ei ole alternatiiviks ühelegile muule ühiskonnale olulisele teenusele	Võib osutada mingis osas alternatiiviks koosmõjus mõne muu teenusega	On alternatiiviks vähemalt ühele ühiskonnale olulisele teenusele	On ainukeseks alternatiiviks vähemalt ühele ühiskonnale olulisele teenusele	On alternatiiviks vähemalt kahele ühiskonnale olulisele teenusele	On alternatiiviks vähemalt kolmele ühiskonnale olulisele teenusele		
	Ei ole ise alternatiiviks							On alternatiiviks	
		-3	-2	-1	1	2	3		
VI Tagajärgede tajumise kiirus		Rohkem kui neli nädalat	Kuni neli nädalat	Kuni üks nädal	Kuni 72 tundi	Kuni 24 tundi	Kuni paar tundi		
	Pikka aja jooksul							Lühikese aja jooksul	
		-3	-2	-1	1	2	3		
VII Mõju teenuse vajaja elu ja tervisele		Teenuse katkestust ei mõjuta teenuse vajaja harjupärast käitumist	Teenuse katkestus muudab teenuse vajaja elu korraldust ebamugavaks	Teenuse katkestuse tulemusena peab teenuse vajaja suurel määral vaatama üle igapäevast elukorraldust ja harjumusi	Teenuse katkestusega võib kaasneda selle teenuse vajaja tervisliku seisundi halvenemine või surm	Teenuse katkestusega kaasneb suure tõenäosusega selle teenuse vajaja tervisliku seisundi halvenemine või surm	Teenuse katkestusega kaasneb igal juhul selle teenuse vajaja tervisliku seisundi halvenemine või surm		
	Mugavus							Surmav	
		-3	-2	-1	1	2	3		