

## **Lisa 1 Teenuste kirjeldused**

### **1. IT kasutajatoe teenuse kirjeldus**

1.1. Teenus hõlmab teenuseosutaja poolt pakutavate IT-teenuste kohta esitatud pöördumiste lahendamise teenust:

1.1.1. Juhtumihaldus. Tehniliste probleemide vastuvõtmine, kategoriseerimine, prioriseerimine ja lahendamine, millest teavitavad IT-teenuse kasutajad;

1.1.2. Teenusepäringute haldus. Teenusepäringute vastuvõtmine, jälgimine ja täitmine;

1.1.3. Kasutajakontode ligipääsude haldus. Kasutajakontode ja postkastide loomime, muutmine ning parooli edastamine ja lähtestamine;

1.1.4. Riistvara ja tarkvara hankimine või tellimine;

1.1.5. Tarkvara ja riistvara tugi. Tarkvara ja riistvara seadistamine, paigaldamine ja uuendamine kaughalduse teel;

1.1.6. Teadmusbaasi haldamine. Üldlevinud probleemide ja sageli esitatud küsimuste lahenduste säilitamine ja ajakohastamine teadmusbaasis. IT-teenuste kasutajatele ligipääsu tagamine teadmusbaasi lugemiseks.

1.2. Teenuse tingimused:

1.2.1. kliendiportaali kaudu pöördumiste vastuvõtmine ja automaatne registreerimine <https://help.kemit.ee> ööpäevaringselt;

1.2.2. e-posti [help@kemit.ee](mailto:help@kemit.ee) teel pöördumiste vastuvõtmine ja automaatne registreerimine ööpäevaringselt vastavalt SLA nõuetele;

1.2.3. telefoni teel 626 5000, E-R 08.00-17.00 pöördumiste vastuvõtmine ja registreerimine vastavalt SLA nõuetele;

1.2.4. IT teenuse kasutaja informeerimine pöördumise registreerimisest, menetluskäigust ja lõpetamisest läbi JIRA tarkvara;

1.2.5. rikke viivitamatu kõrvaldamine, kui teenus on täiesti kasutuskõlbmatu.

1.3. Teenuse mõõdikud: pöördumiste arv kokkulepitud kategooriate lõikes, pöördumiste näitajad võrrelduna SLA nõuetega kokkulepitud kategooriate lõikes. Kategooriad lepitakse poolte vahel eraldi kokku hiljemalt ühe kuu jooksul peale lepingu kehtima hakkamise algust.

### **2. Arvutitöökoha halduse teenuse kirjeldus**

2.1. Teenus hõlmab tellija arvutitöökoha (sülearvuti, dokk, hiir, klaviatuur, monitor) sisustamist standardkomplektiga ja selle töökorras oleku tagamist, mis eeldab IT spetsialisti kohale minekut:

- 2.1.1. töökohatehnika ettevalmistus väljastamiseks (sh operatsioonisüsteemide ja tarkvara paigaldamine vastavalt töötaja profiilile) ning töökohatehnika väljastamine vastavalt tellimustele ning remondi ajaks samaväärsete asendusseadmete olemasolu tagamine standardkomplekti puhul;
- 2.1.2. kasutajate pöördumistele ja probleemidele reageerimine vastavalt SLA tingimustele;
- 2.1.3. tellija arvutitöökoha riist- ja tarkvaraga (arvuti, dokk, monitor(id), hiir, klaviatuur, kõrvaklapid, printerid, töökohaga seotud litsentsid) seotud probleemide lahendamine;
- 2.1.4. teenuseosutaja tagab arvutitöökoha 48-kuulise elutsükli;
- 2.1.5. tellija jaoks tavalises olukorras vajalike IT-vahendite varu olemasolu tagamine ning vajadusel nende juurde tellimine;
- 2.1.6. vigase riistvara garantiisse saatmine ja tagasitoomine (pakib seadme ja annab garantii pakkujale info, kust seade kätte saadakse).
- 2.2. Teenuse tingimused:
  - 2.2.1. teenuse osutamise asukoht: kaugtöö, vajadusel tellija juures kohapeal;
  - 2.2.2. pöördumistele ja probleemidele reageerimine vastavalt IT kasutajatoe teenuse tingimustele;
  - 2.2.3. tellijal on õigus soetada eririistvara ja tarkvara eelnevalt kooskõlastades selle teenuseosutajaga;
  - 2.2.4. tõrgete korral toimiva töökohalahenduse taastamine vastavalt SLA-le.
- 2.3. Teenuse mõõdikud: pöördumiste arv ja lahendamise kiirus võrrelduna SLA nõuetega.

### **3. Äritarkvara kasutajatoe teenuse kirjeldus**

- 3.1. Teenuse sisuks on tellija poolt ametialaselt kasutatava äritarkvara kasutajatoe osutamine hoolduslepingute ja süsteemihalduse töödega), mis hõlmab järgmisi tegevusi:
  - 3.1.1. Tõrkeotsing ja probleemide lahendamine. Kasutajate poolt teatatud tarkvaraprobleemide diagnoosimine ja sobivate lahenduste pakkumine.
  - 3.1.2. Paigaldamine ja konfigureerimine: tarkvara paigaldamine, seadistamine ja konfigureerimine, tagades korrektse integreerimise olemasolevate süsteemide ja nende komponentidega.
  - 3.1.3. Veaparandus ja uuendamine: tarkvaravigade tuvastamine ja lahendamine, paranduste ja värskenduste rakendamine teadaolevate probleemide lahendamiseks ja tarkvara jõudluse parandamiseks.
  - 3.1.4. Ühilduvuse testimine. Tarkvara ühilduvuse hindamine erinevate operatsioonisüsteemide, riistvarakonfiguratsioonide või muude tarkvarakomponentidega ning ühilduvusprobleemide lahendamine vajadusel.
  - 3.1.5. Litsentsihaldus: tarkvaralitsentside kehtivuse jälgimine ja tagamine, litsentsilepingutega vastavuse tagamine ja litsentside uuendamine või värskendamine.

3.1.6. Jõudluse optimeerimine: tarkvara jõudlusmõõdikute analüüsimine, kitsaskohtade või ebatõhususte tuvastamine ja optimeerimiste rakendamine tarkvara kiiruse ja tõhususe parandamiseks.

3.1.7. Dokumentatsioon ja teadmusbaasi haldamine: ajakohase teadmusbaasi hoidmine tarkvaraga seotud dokumentatsioonist, korduvatest küsimustest ja probleemide lahendamise juhenditest.

3.1.8. Koostöö muude tarkvaratarnijate, -arendajate või kolmandate osapooltega juhul, kui on vaja lahendada või tuvastada süsteemide vahelisi ja/või koostöö probleeme ja/või nõustada tellijat sellistes olukordades.

3.2. Teenuse tingimused:

3.2.1. teenuseosutaja lepib iga konkreetse rakenduse teenuse tingimused tellijaga kokku kahe kuu jooksul peale lepingu allkirjastamist, sealhulgas turvalise ligipääsu ärirakenduste andmebaasidele võimaldamaks tellijal teostada andmeanalüüsi andmekvaliteedi tagamise ja aruannete koostamise eesmärgil; Tellijal on õigus nõuda kokkulepitud tingimuste muutmist, kui teenus ei vasta SLA tingimustele või on ilmnenud oluline negatiivne mõju äriteenuste kvaliteedile.

3.2.2. teenuseosutaja tagab tellijale ligipääsu tarkvara dokumentatsioonile ja teadmusbaasile;

3.2.3. teenuseosutaja tagab pöördumiste registreerimiseks ja haldamiseks kasutatavate rakenduste (Jira) ühilduvuse ja ligipääsetavuse seotud osapooltele (tellija, teenuseosutaja, seotud kolmandad osapooled);

3.2.4. teenuseosutaja tagab kasutajatoe teenuse, sõlmides tellija nõuetele vastava hoolduslepingu tarkvara arendaja või valmistarkvara puhul selle tarkvara tarnija või tootjaga;

3.2.5. äri- ja rakendustarkvaraga seotud tööd tuleb registreerida projektijuhtimistarkvaras Jira-s.

3.2.6. teenuseosutaja tagab SLA tasemete fikseerimise hoolduslepingutes vastavalt tellija ärinõuetele (kokkulepitud formaadis, tellijale ligipääsetav ja reaalajas toimiv), monitoorib ja raporteerib tellijale igakuiselt tingimuste täitmist;

3.2.7. teenuseosutaja tagab keskkondade (dev, test, prelive, live) ja arendatud komponentide paigaldusvalmiduse tarneplaanis ettenähtud kuupäevadeks;

3.2.8. teenuseosutaja teostab või tagab arenduste, koodi- või andmeparanduste paigalduse vastavalt tellijaga kokkulepitud IT arendus- ja paigaldusprotsessi nõuetele,

3.2.9. teenuseosutaja tagab tarnitava tarkvara, konfiguratsiooni vms dokumenteerimise kokkulepitud formaadis ja asukohas;

3.2.10. teenuseosutaja teavitab tellijat paigalduste toimumisest vähemalt 3 tööpäeva enne paigalduse toimumist, paigalduse edukusest teavitatakse tellijat esimesel võimalusel.

3.2.11. tellija ja teenuseosutaja on kohustatud kinni pidama testimise tähtaegadest ning tagama vastavad ressursid.

3.2.12. juhul, kui teenuseosutajal ei ole võimalik konkreetset teenust turult hankida ja rakendus on muutunud taakvaraks, siis peab Tellija algatama rakendustarkvara väljavahetamise projekti.

3.3. Teenuse mõõdikud: teenuse toimimise võrdlus SLA nõuetega, tarnetähtaegadest kinnipidamine, tarnekvaliteet (vigade arv ja vigade tüüp).

#### **4. Süsteemihalduse teenuse kirjeldus**

4.1. Süsteemihalduse teenus hõlmab endas järgmisi komponente:

4.1.1. Serverite haldus: serverite ettevalmistamine, paigaldamine, konfigureerimine ja hooldus, sealhulgas operatsioonisüsteemi värskendused, turvaparandused ja jõudluse jälgimine;

4.1.2. Võrguhaldus: võrguseadmete, marsruuterit, võrgulülite, tulemüürid ja traadita juurdepääsupunktide haldamine ja konfigureerimine, samuti võrgu jõudluse jälgimine ja ühenduvusprobleemide tõrkeotsing;

4.1.3. Active Directory haldus: kasutajakontode, turvagruppide ja organisatsiooniühikute (OU) loomine ja haldamine Active Directory keskkonnas, samuti rühmapoliitikate ja juurdepääsulubade haldamine;

4.1.4. Varundus ja taaste: andmevarunduse lahenduste rakendamine ja haldamine, sealhulgas andmete varundamine andmesaatkonnas, regulaarsete varunduste läbiviimine, andme taastamise testimine ning süsteemi rikete või andmete kaotuse korral andmete terviklikkuse ja kättesaadavuse tagamine;

4.1.5. Süsteemi jälgimine ja jõudluse häälestamine: süsteemi ressursside jälgimine, jõudluskontrollide analüüsimine, kitsaskohtade tuvastamine ja optimeerimise rakendamine süsteemi tõhususe ja usaldusväärsuse tagamiseks;

4.1.6. Tarkvarauuenduste haldus: tarkvarauuenduste, turvaparanduste ja veaparanduste planeerimine, testimine ja rakendamine IT-infrastruktuuris süsteemistabiilsuse säilitamiseks ja haavatavuste vastu kaitsmiseks;

4.1.7. Virtualiseerimise haldus: virtualiseerimistehnoloogiate (Nutanix, Vmware) rakendamine, konfigureerimine ja haldamine, sealhulgas virtuaalmasinate ettevalmistamine, jõudluse optimeerimine ja ressursijaotus;

4.1.8. E-posti süsteemi haldus: e-postiserverite haldamine, e-postikontode konfigureerimine, e-posti turvameetmete rakendamine ja e-postiga seotud probleemide tõrkeotsing;

4.1.9. Süsteemidokumentatsioon: ajakohase süsteemidokumentatsiooni hoidmine, sealhulgas võrgujoonised, süsteemikonfiguratsioonid, standardsete tööprotseduuride ja tehnilised spetsifikatsioonid;

4.1.10. IT-varahaldus: IT-varade, sealhulgas riistvara ja tarkvara inventuuri haldamine, litsentsinõuete täitmine ja elutsükli haldus;

4.1.11. Andmekogude/infosüsteemide majutamine ja haldamine (paigaldus, uuendamine, varundamine ja taastamine) ning uute IT-teenuste majutuse korraldamine.

4.2. Teenuse tingimused:

4.2.1. teenuseosutaja osutab süsteemihalduse teenust vastavalt Lisas 3 olevatele teenustasemetele;

4.2.2. teenuseosutaja tagab turvameetmete rakendamise ja haldamise vastavalt E-ITS'i nõuetele ja tellija poolt hinnatud kaitsetarvetele;

4.2.3. teenuseosutaja tagab tellija selleks volitatud töötajatele ligipääsu andmekogudes sisalduvatele andmebaasidele selleks, et tellija saaks täita talle pandud andmehalduse – ja kvaliteedi tagamise kohustusi. Turvaline ligipääsu tagamine lepitakse eraldi kokku;

4.2.4. tellija teavitab teenuseosutajat suurtest IT infrastruktuuri laiendamise plaanidest või uute süsteemide majutusvajadusest vastavate ressursside planeerimiseks esimesel võimalusel peale sellise vajaduse ilmnemist;

4.2.5. teenuseosutaja kooskõlastab tellijaga plaaniliste käideldavuse katkestuste plaani vähemalt 3 tööpäeva ette (välja arvatud eriolukorras, kus infoturbe kaalutlustel on vaja teostada teenuste katkestus esimesel võimalusel – sellisest juhtumist teavitatakse tellijat esimesel võimalusel). Teenuste lõppkasutajatele kuvatakse kokku lepitud teenuse katkestuste ajal hooldusteadet (xxxxxx).

## **5. IT arenduse juhtimise teenuse kirjeldus**

5.1. Teenus hõlmab IT teenuste arendamiseks, täiendamiseks ning muutmiseks vajalike tegevuste korraldamist tellija tellimuse alusel:

5.1.1. Planeerimine: üksikasjaliku plaani koostamine, sealhulgas tööde jaotus, ajakava, ressursside planeerimine;

5.1.2. Tegevuste koordineerimine meeskonnaliikmete ja erinevate meeskondade ja arenduspartnerite vahel, tegevuste edenemise jälgimine ning tähtaegade järgimise tagamine;

5.1.3. nõuete kogumine ja analüüs koostöös tellijaga: koostöö osapooltega nõuete tuvastamiseks ja dokumenteerimiseks, et viia läbi teostatavusuuring ning analüüsida ja kaardistada potentsiaalsete riskid ja piirangud;

5.1.4. Eelarvestamine ja kulude juhtimine: arendustööde eelarve loomine ja haldamine, kulutuste jälgimine ning kulude kontrollimine kogu arendustöö kestel;

5.1.5. Arenduspartnerite haldamine: arendustööde ressursivajaduste hindamine, ressursside eraldamine ja optimaalne ressursside kasutamine;

5.1.6. Riskijuhtimine: riskide tuvastamine, mõju ja tõenäosuse hindamine, riskide leevendusstrateegiate väljatöötamine ning riski jälgimine kogu arendustegevuse vältel;

5.1.7. Muudatuste juhtimine: arendustööde muudatuste, sealhulgas ulatuse muudatuste, ajakava kohandamise ja ressursside ümberjaotamise hindamine ning seotud arenduste juhtimine;

5.1.8. Tarkvara testimise korraldamine: kvaliteedinormide kehtestamine koostöös tellijaga, kvaliteediülevaadete läbiviimine. Testimise korraldamine koostöös tellijaga

5.1.9. Korraldama tarkvara paigaldusi toodangukeskkonda tagades sealjuures eelneva tellija eelneva teavituse ja valmisoleku paigaldusjärgsete võimalike probleemide koheseks kõrvaldamiseks (sealhulgas ka uuenduste tagasivõtmine [rollback]);

5.1.10. Aruandlus ja dokumentatsioon: regulaarne dokumentatsiooni värskendamine, eduaruannete koostamine, otsuste dokumenteerimine ning dokumentatsiooni haldamine (sh regulaarne aruandlus tellija juhtkonna liikmetele).

5.2. Teenuse tingimused:

5.2.1. Teenuse raames juhitakse ja hangitakse töid IT arenduste saamise eesmärgil.

5.2.2. Teenuse raames juhitakse arendustöid, mis on tellija või teenuseosutaja tööplaanis või digipöörde kavas registreeritud. Tööd, mis ei ole tööplaanis või digipöörde kavas registreeritud teostatakse kokkuleppel ja vastavalt võimalustele.

5.2.3. IT projektijuht tuleb kaasata ka juhul, kui projekti raames tekkiv IT lahendus on seotud süsteemihaldusega.

5.2.4. IT arenduste teostamisel lähtutakse teenuseosutaja ja tellija töökorraldusest ning konkreetse projekti kodukorrast.

5.2.5. IT arendustööde teostamise täpsem töökorraldus lepitakse kokku tellijaga.

5.2.6. Teenuse osutaja tagab turvameetmete rakendamise ja haldamise vastavalt E-ITS'i nõuetele ja tellija poolt hinnatud kaitsetarvetele.

5.2.7. Arenduste käigus koostab tellija arenduse eest vastutavatele lepingupartneritele arendussisendi ning prioritseerib arendused.

5.3. Teenuse mõõdikud: muudatuste läbiviimise aja- ja ressursikulu ning tulemuste vastavus kokkulepitud skoobile, tähtaegadele, ressursiplaanile ja muudele lepingutingimustele, osapoolte rahuloluhinnang.

## **6. IT teekaardi nõustamisteenuse kirjeldus**

6.1. Teenus hõlmab tellija nõustamist strateegilise ja taktikalise juhtimise teemadel:

6.1.1. Tellija nõustamine tekkinud arendusvajaduste teemadel;

6.2. Teenuse tingimused:

6.2.1. tellija poolt teekaardi koostamine;

6.2.2. koostöös tellijaga teekaardi elluviimiseks ressursside planeerimine ja taotlemine;

6.2.3. tellija poolt on teostatud teenusdisaini ja funktsionaalsete arendusvajaduste kirjeldamine ja ärianalüüsi teostamine vastavalt teekaardi nõuetele;

## **7. IT eelarve ja kulude juhtimise teenuse kirjeldus**

7.1. Teenus hõlmab eelseisva eelarveperioodi investeeringute ja tegevuskulude mahtude, sisu ja eesmärkide kokkuleppimist tellija ja teenuseosutaja vahel ning jooksva eelarveperioodi kulude juhtimist.

7.2. Teenuse tingimused:

7.2.1. teenuseosutajale järgneva eelarveaasta mittefunktsionaalsete arendus- ja hooldusvajaduste, uute arvutitöökohtade (muutused riistvaras + litsentsides, sh isikustatud litsentsid) ja taristuteenuste mahtude kokkuleppimine ning edastamine tellija poolt vastavalt kokkulepitud eelarvete ja tööplaanide koostamise ajakavale;

7.2.2. tellijaga järgneva perioodi eelarve kokku leppimine eelarveperioodiks;

7.2.3. arendus- ja hooldustööde kuluarvestuse pidamine ja selle kättesaadavaks tegemine tellijale kokkulepitud formaadis ja tähtajaks;

7.2.4. jooksva arvestuse pidamine tarkvara litsentside üle ja nende andmete kättesaadavaks tegemine tellijale.

7.3. Teenuse mõõdikud: hälbimine eelarvest (%) ja/või planeeritud tegevustest.

## **8. Infoturbetaenus kirjeldus**

8.1. Infoturbe teenus hõlmab järgmisi komponente:

8.1.1. infoturbeolukorra monitooring (nõrkuste tuvastamine);

8.1.2. süsteemi- ja kasutajategevuste logide pidamine, analüüsimine, ajakohastamine;

8.1.3. pahavarakaitse teenuste ja tehniliste lahenduste käitamine, ajakohastamine;

8.1.4. infoturbeintsidentide tuvastamine, registreerimine, lahendamine, vajadusel raporteerimine;

8.1.5. infoturbealase teadlikkuse tõstmise tegevuste läbiviimine;

8.1.6. infoturbetestide teostamine;

8.1.7. osalemine arendusprojektides infoturbenõuetele vastavuse tagamiseks;

8.1.8. tellija infoturbepoliitika, -eesmärkide ja reeglite väljatöötamises osalemine;

8.1.9. tellija infoturbepoliitika ja -eesmärkide elluviimises osalemine, tehniline teostamine ja rakendamine.

8.2. Teenuse tingimused:

8.2.1. tellija peab teadma enda äriprotsesside ja andmete turvaeesmärke ja klasse;

8.2.2. tellija ja teenuseosutaja peavad järgima kehtivaid infoturbe valdkonda reguleerivaid kordasid ja juhiseid;

8.2.3. tellija peab tutvustama kehtivaid infoturvet reguleerivaid kordasid ja juhiseid enda töötajatele;

8.2.4. teenuseosutaja on kohustatud tellijale tõendama enda vastavust E-ITSi nõuetele;

- 8.2.5. tellija peab olema kaardistanud ära nende vastutusalas olevate teenuste riskid;
- 8.2.6. pooled peavad teineteist esimesel võimalusel teavitama infoturbe ja andmekaitse intsidentidest, mis võivad mõjutada tellija teenuseid;
- 8.2.7. teenuseosutaja on kohustatud koostama ja ajakohasena hoidma toimepidevus- ja taasteplaanid ning neid tellijaga kooskõlastama. Taasteplaanid peavad sisaldama taasteplaanide reguleerimise testimist. Testiraportid tuleb esitada tellijale.
- 8.3. Teenuse mõõdikud: tellija teenuseid puudutavate avastatud turvaintsidentide arv ja mõju aruandeperioodi jooksul.