

TUGITEENUSTE OSUTAMISE KOKKULEPPE JUURDE

SAP ARUANDLUSKESKKONNA BUSINESS OBJECTS ADMINISTREERIMISE
TEENUSE OSUTAMISE TINGIMUSED

1. Mõisted

Business Objects (BO) administraator – Teenuse Saaja töötaja, kellel on õigus hallata SAP BO keskkonnale ligipääsevate kasutajate õiguseid. Kasutusõiguseid saab anda ainult enda valitsemisala andmetele.

Hooldusaeg - Teenuse Saajaga eelnevalt kokku lepitud ajavahemik hooldustöödeks, mille jooksul ei pea teenused olema kättesaadavad.

Kasutaja – Teenuse Saaja ametnik või töötaja, kes kasutab käesolevas lisas nimetatud Teenust.

Kontaktisik – Teenuse Saaja volitatud esindaja.

Käideldavus - süsteemi töökindlus väljendatuna protsentides, mis näitab Teenuse kättesaadavust aktiivsel kasutusajal.

Planeerimata teenuse katkestus - infosüsteemis olevate andmete hävimine või kahjustumine, ebaõigete tulemuste andmine, samuti ebamõistliku sagedusega mittekriitilised vead, mistõttu Teenuse Saajal ei ole võimalik täita oma tööülesandeid või funktsioone. Tõrked, mis takistavad rohkem kui 40% Kasutajatel üheaegselt infosüsteemi mingi kriitilise funktsiooni kasutamist ning töö teostamiseks puudub alternatiivne võimalus. Samuti tõrked mille esinemine toob kaasa Teenuse Saajale maine või otsese majandusliku kahju.

Planeeritud teenuse katkestus - planeeritud teenuse katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestused viiakse läbi teenuse passiivsel kasutusajal.

Prioriteedikategooria I (“Kriitiline”) - tõrked, mis takistavad osadel Kasutajatel infosüsteemi mingi funktsiooni kasutamist ning töö teostamiseks puudub alternatiivne võimalus.

Prioriteedikategooria II (“Kõrge”) - tõrked, mis mõjutavad osaliselt Kasutaja tööd infosüsteemis, aga töö teostamiseks on võimalik kasutada alternatiivseid võimalusi.

Prioriteedikategooria III (“Keskmine”) - tõrked, mis ei mõjuta Kasutaja igapäevast tööd või kasutajamugavuse parandamise vajadused.

RTK kasutajatugi – RTK töötaja, kelle ülesanneteks on Teenuse Kasutajate nõustamine ja kasutajatoe haldamine, et tagada Kasutajatele tõrgeteta töö.

Teenus – SAP BO on aruandluse standardtarkvara, mis on toodetud SAP AG poolt. SAP BOs realiseeritakse aruanded Teenuse Saajate vajadustest ning kesksetest arvestusstandarditest lähtuvalt.

Töökeskkond - infosüsteemi keskkond, kus toimub reaalsete andmete töötlus.

Tööaeg (aktiivne kasutusaeg) – tööpäeval 8:00 – 17:00. Väljapoole seda ega jäävat aega nimetatakse passiivseks kasutusajaks.

2. Teenuse põhiparameetrid

2.1 Teenuse aktiivne kasutusaeg on tööpäeval kell 8:00 – 17:00

2.2 Teenus vastab ISKE K1 nõuetele, mida osapooled tõlgendavad, et teenuse summaarne planeerimata teenuse katkestuse kestvus aktiivsel kasutusajal ei ületa 9 tundi nädalas.

2.3 Planeeritud katkestusi on lubatud teostada vaid passiivsel kasutusajal. Teenuseosutaja informeerib Teenuse Saaja Kontaktisikut vähemalt 5 tööpäeva enne katkestust.

- 2.4 Planeeritud katkestusi tehakse üldjuhul ametlikul hooldusajal. Infosüsteemide ametlik hooldusaeg on tööpäevadel ajavahemikus 07:00-08:00 ning igal kolmapäeval ajavahemikus 18:00-21:00.
- 2.5 Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus on 12 tundi ning planeeritud katkestuste kogukestvus kuus ei ületa 48 tundi.
- 2.6 Teenuseosutaja tagab, et andmed teenuses on eelmise tööpäeva lõpu seisuga. Olukorda, kus teenuses olevad andmed on vanemad kui 5 tööpäeva loetakse kriitiliseks intsidendiks.
- 2.7 Teenustes esinevate intsidentide ja probleemide lahendamisaeg on määratud vastavalt prioriteedikategooriale ja toodud välja alljärgnevas tabelis:

Prioriteedikategooria	Lahendusaeg
Kriitiline	Järgmine tööpäev
Kõrge	5 tööpäeva
Keskmine	10 tööpäeva

- 2.8 Planeerimata katkestustest teavitab Teenuseosutaja Kontaktisikut telefoni või emaili teel 30 minuti jooksul alates katkestuse avastamisest.
- 2.9 Kriitilised intsendid edastatakse telefoni teel RTK kasutajatoe telefoninumbrile 6638292, ülejäänud kategooriatesse jäävad intsendid ja probleemid edastab Kasutaja e-kirja teel aadressile sap.help@rtk.ee.
- 2.10 Teenuse vastab ISKE turvasemele K1T1S2.

3. Kasutusõiguste haldus

- 3.1 Teenuse Saaja korraldab Kasutajate õiguste haldamist, nimetades selleks BO administraatori.
- 3.2 Teenuse Saaja korraldab Kasutajate inventuuri kord kvartalis, et tuvastada mittevajalikud kasutajate õigused. Mittevajalike kasutusõiguste tühistamine toimub BO administraatori poolt.
- 3.3 Teenuseosutaja loob Teenuse Saaja Kontaktisiku poolt e-posti aadressile sap.help@rtk.ee esitatud BO administraatorile kasutajakonto, mille abil BO administraator haldab Teenuse Kasutajate kontosid.
- 3.4 Taotlus esitatakse kokkulepitud vormil (Lisatud Vorm 1).
- 3.5 Teenuse Saaja on kohustatud teavitama Teenuseosutajat mittevajalikest BO administraatori kasutusõigustest nende tühistamiseks.

4. Aruannete loomine ja muutmine

- 4.1 Uue aruande loomise või olemasoleva aruande muutmise vajaduse esitab Kontaktisik e-posti aadressile sap.help@rtk.ee. Aruande loomise tellimus peab sisaldama aruande eesmärgi ning aruande vormi koos näidisandmete ja võimaluse korral ka valemitega.
- 4.2 Tagasiside, tellimuse tagasilükkamise kohta koos põhjendusega või realiseerimise kohta koos tähtajaga, antakse Kontaktisikule 10 tööpäeva jooksul.
- 4.3 Kui vajadus ei nõua tööde tellimist kolmandatelt isikutelt või muul viisil täiendavate riigieelarveliste vahendite kasutamist, siis teeb ja testib aruande Teenuseosutaja.
- 4.4 Kui vajadus nõuab täiendavate riigieelarveliste vahendite kasutamist, toimub arendustöö tellimine Teenuseosutaja peadirektori otsuse alusel. Peadirektori otsuse alusel viib Teenuseosutaja läbi riigihanke, tellib arendustööd ning testib aruande.
- 4.5 Uue aruande valmimisel või olemasoleva aruande olulisel muutmisel teavitab Teenuseosutaja sellest Kontaktisikut e-posti teel.

- 4.6 Teenuseosutaja esitab kord kvartalis Teenuse Saajale aruande teenuses esinenud kriitiliste intsidentide kohta tuues välja intsidendi lühikirjelduse, alguse- ja lõpuaja. Kui kriitilise intsidendi lahendusaeg on ületanud kokkulepitud maksimaalset lahendusaega või kui Teenus ei vastanud käideldavusnõuetele esitab Teenuseosutaja 10 tööpäeva jooksul aruande tegevuskavaga analoogse olukorra vältimiseks tulevikus.

5. Kasutajate koolitamine ja konsultatsioon

- 5.1 Kasutajate koolitamine olemasolevate aruannete kasutamiseks toimub vastavalt Kontaktisikult laekunud soovidele.
- 5.2 Koolitussoovid esitab Teenuse Saaja Kontaktisik e-posti aadressile sap.help@rtk.ee.
- 5.3 Kasutusjuhendid on avaldatud Teenuseosutaja interneti koduleheküljel www.rtk.ee.
- 5.4 Teenuseosutaja pakub Teenuse Saajale tehnilist ja funktsionaalset konsultatsiooni olemasoleva funktsionaalsuse ulatuses.
- 5.5 Teenuse Saaja korraldab uue Kasutaja koolituse, kui vastav valdkonna aruandluse Kasutaja on organisatsioonis olemas.

6. Infoturbe ja konfidentsiaalsuse tagamine

- 6.1 Teenuseosutaja täidab Poolte infoturbealaseid kokkuleppeid ning kindlustab Teenuse Saaja andmete haldamisel andmete kvaliteedi, käideldavuse ja koostalitusvõime.
- 6.2 Teenuseosutaja kindlustab, et tema valduses olevad Teenuse osutamiseks vajaminevad seadmed ja ruumid on kaitstud infoturberiskide eest ning et infoturbe ja andmekaitse meetmeid järgitakse. Teenuse Saaja peab kindlustama vastavad meetmed enda ruumides.
- 6.3 Teenuseosutaja tagab Teenuse andmetöötlustoimingute logimise, säilitades logiandmeid 2 aastat.
- 6.4 Pooled järgivad isikuandmete kaitse seaduses toodud andmekaitse põhimõtteid isikuandmete töötlemisel kui ka muud infoturvet reguleerivaid õigusakte.
- 6.5 Teenuseosutaja tagab Teenuse talitluspidevuse ja omab vastavaid taasteplaanide.
- 6.6 Teenuseosutaja kohustub täitma organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnilisi turvameetmeid töödeldavate isikuandmete kaitseks juhusliku või tahtliku volitamata muutmise, juhusliku hävimise, tahtliku hävitamise, õigustatud isikule andmete kättesaadavuse takistamise ning volitamata töötlemise eest.
- 6.7 Eriolukordades, kus Teenuseosutajal tuleb selleks õigustatud isikute nõudmisel sooritada infojälitus ja -hõivetoiminguid, kasutajaid sellest eelnevalt ei teavitata. Vastavaid toiminguid teostab ja andmeid väljastab Teenuseosutaja ainult Teenuseosutaja peadirektori korralduse alusel.

7. Poolte kontaktandmed

- 7.1 Teenuse Saaja Kontaktisik: Ilona Maidla, tel 612 5075, ilona.maidla@siseministeerium.ee
- 7.2 Teenuseosutaja kontaktisik: Marek Ilves, tel 663 1827, e-post marek.ilves@rtk.ee
- 7.3 Kasutajatugi: tel. 663 8292 e-post: sap.help@rtk.ee .

Infosüsteemi kasutusõiguste taotlus

Kuupäev:

Jrk. Nr	Kasutajanimi ¹	E-post	Tegevus ²	Ref. kasutaja ³	Taotletav õigus ⁴	Asutus ⁵	Kehtivus ⁶	Põhjendus

TAOTLUSE ESITAJA:

Taotluse esitaja nimi	
Taotluse esitaja ametikoht	

Kasutajaõiguse andis/ muutis/ sulges:

Ees- ja perekonnanimi	
Kuupäev	

¹ Ees- ja perekonnanimi² Kasutaja loomine/ muutmine/ kustutamine/ sulgemine³ Loomisel aluseks võetav kasutaja⁴ Kasutajagrupp; Roll; Kirjeldus;⁵ Asutus, mille andmed on kasutajale vajalikud⁶ Kuupäevade vahemik, millal kasutusõigus peab kehtima