

## TUGITEENUSTE OSUTAMISE KOKKULEPPE JUURDE

RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALI ADMINISTREERIMISE TEENUSE  
OSUTAMISE TINGIMUSED**1. Mõisted**

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

**Kasutaja** – Teenuse Saaja ametnik või töötaja, kes kasutab mõnda käesolevas lisas nimetatud infosüsteemi.

**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.

**RTIP asutuse administraator** - Asutuse töötaja, kellel on süsteemis asutuse või valitsemisala administreerimise osas kõige suuremad sisulised õigused. Administraatoril on õigus jagada rolle asutuse piires, sisestada erinevate funktsionaalsete moodulitega seoses asutuse sisekordades valdkonna kohta sätestatud piiranguid ja spetsiifilisi tingimusi, teha vajadusel toiminguid töötajate/juhtide eest ning vaadata logisid.

**RTK kasutajatugi** – RTK töötaja, kelle ülesanneteks on infosüsteemide Kasutajate nõustamine ja kasutajatoe haldamine, et tagada kasutajatele tõrgeteta töö.

**Teenus** – Riigitöötaja iseteenindusportaal (RTIP).

**Töökeskkond** - infosüsteemi keskkond, kus toimub reaalse andmete töötlus.

**Tööaeg (aktiivne kasutusaeg)** – tööpäeval 8:00 – 17:00. Väljapoole seda aega 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 Teenuses aktsepteeritud andmekadu on maksimaalselt 2 tundi.
- 2.7 Teenustes esinevate intsidentide ja probleemide lahendamisaeg on määratud vastavalt prioriteedikategoriale 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 intsidendid edastatakse telefoni teel RTK kasutajatoe telefoninumbrile 6638292, ülejäänud kategooriatesse jäävad intsidendid ja probleemid edastab Kasutaja või asutuse administraator e-kirja teel aadressile [help@riigitootaja.ee](mailto:help@riigitootaja.ee)
- 2.10 Andmete taastamist on võimalik teostada päeva kaupa viimase seitsme päeva ulatuses ja nädalase sammuga 35 päeva ulatuses.
- 2.11 Teenus vastab ISKE turvasemele K1T2S1.

### 3. Kasutusõiguste haldus

- 3.1 Teenuseosutaja loob Kontaktisiku poolt e-posti aadressile [help@riigitootaja.ee](mailto:help@riigitootaja.ee) esitatud RTIP asutuse administraatorile kasutajakonto, mille abil RTIP asutuse administraator haldab teenust.
- 3.2 Teenuse saaja on kohustatud teavitama Teenuseosutajat mittevajalikest administraatori kasutusõigustest nende tühistamiseks.

### 4. Teenuse Saaja kohustused

- 4.1 Teenuse Saaja tagab, et Kasutajad kasutavad Teenust ainult tööülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses ja kasutusjuhendites selgitatud viisil.
- 4.2 Teenuse Saaja korraldab uute Kasutajate koolituse.

### 5. Teenuseosutaja kohustused

- 5.1 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 käideldavus nõuetele, esitab Teenuseosutaja 10 tööpäeva jooksul aruande tegevuskavaga analoogse olukorra vältimiseks tulevikus.
- 5.2 Teenuseosutaja on kohustatud informeerima Teenuse Saajat Teenuses planeeritavatest olulistest muudatust vähemalt 10 tööpäeva enne muudatuse paigaldamist Töökeskonda.
- 5.3 Teenuseosutaja koolitab RTIP asutuse administraatorit keskkonna haldamiseks ja administreerimiseks.
- 5.4 Teenuseosutaja teostab Teenuse riigiülesed seadistused, haldab üleriigilisi klassifikaatoreid ning avab asutuste jaoks RTIPi mooduleid.
- 5.5 Teenuseosutaja täiendab kasutusjuhendeid vastavalt arendatud funktsionaalsusele. Kasutusjuhendid on avaldatud RTIPis [www.riigitootaja.ee](http://www.riigitootaja.ee) ja Teenuseosutaja koduleheküljel [www.rtk.ee](http://www.rtk.ee).

- 5.6 Teenuseosutaja võimaldab RTIP testkeskkonna kasutamist. Testkeskkonnas on Kasutajatel võimalik testida olemasolevat funktsionaalsust ja uusi arendustöid. Testkeskkonna kättesaadavus pole samal tasemel nagu töökeskkonnal.
- 5.7 Teenuseosutaja nõustab Kasutajaid teenuse aktiivsel kasutusajal.

## **6. Infoturve 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 (va andmete vaatamise) logimise ning nende säilimise 2 aasta jooksul.
- 6.4 Pooled järgivad isikuandmete kaitse seaduses toodud andmekaitse põhimõtteid isikuandmete töötlemisel kui ka muid infoturvet reguleerivaid õigusakte.
- 6.5 Teenuse osutaja tagab Teenuse talitluspidevuse, omab vastavaid taasteplaane ja kontrollib neid regulaarselt vastavalt vajadusele kuid mitte vähem kui 1 kord aastas.
- 6.6 Töökeskkonna andmete kasutamine testkeskkonnas üldjuhul ei ole lubatud. Testkeskkonnas tööandmete kasutamine kooskõlastatakse eelnevalt Teenuse Saaja Kontaktisikuga.
- 6.7 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.
- 6.8 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](mailto:ilona.maidla@siseministeerium.ee)
- 7.2 Teenuseosutaja kontaktisik: Marek Ilves, tel 663 1827, e-post [marek.ilves@rtk.ee](mailto:marek.ilves@rtk.ee)
- 7.3 Kasutajatugi: tel. 663 8292 e-post: [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee) .