

LISA 3

TUGITEENUSE OSUTAMISE KOKKULEPPE JUURDE

MAJANDUSTARKVARA SAP ERP ADMINISTREERIMISE TEENUSE OSUTAMISE TINGIMUSED

1. Mõisted

Andmekadu - maksimaalne andmehulk, mis võib minna kaotsi teenuse taastamise käigus. Määratakse ajavahemikuna enne tõrget.

Arendustöö – töö uue funktsionaalsuse või aruande loomiseks või olemasoleva muutmiseks.

Arendusvajadus – Teenuse Saaja poolt esitatud arendustöö eesmärgi ja nõudmiste kirjeldus.

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 infosüsteemi.

Klassifikaator - kindla struktuuri ja tähendusega kood.

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 infosüsteemide kasutajate nõustamine ja kasutajatoe haldamine, et tagada kasutajatele tõrgeteta töö.

Sidussüsteem – Teenuse Saaja rakendused, mis on seotud Teenuseosutaja Teenustega.

Teenus – SAP ERP töökeskkond. SAP ERP on majandusarvestuse standardtarkvara, mis on toodetud tarkvaraarendusfirma SAP AG (edaspidi SAP AG) poolt.

Testkeskkond – infosüsteemi keskkond, mille seadistus vastab töökeskkonnale, aga sisaldab andmeid testimiseks.

Töökeskkond - infosüsteemi keskkond, kus toimub reaalsete andmete töötlus.

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

Varundamine - andmetest koopiade tegemine, tagamaks andmete säilimise töökeskkonna tõrgete puhul.

2. Teenuste põhiparameetrid

- 2.1 Teenuse aktiivne kasutusaeg on tööpäevadel kell 8:00 – 17:00.
- 2.2 Teenuse SAP ERP töökeskkonna käideldavus vastab ISKE K2 nõuetele, mida osapooled tõlgendavad, et teenuse summaarne planeerimata teenuse katkestuse kestvus aktiivsel kasutusajal ei ületa 2 tundi nädalas.
- 2.3 Teenuse SAP ERP testkeskkonna käideldavus vastab ISKE K1 nõuetele, mida osapooled tõlgendavad, et teenuse summaarne planeerimata teenuse katkestuse kestvus aktiivsel kasutusajal ei ületa 9 tundi nädalas.
- 2.4 Erijuhul, kui Teenuse planeerimata katkestus on tingitud riistvarakomponendi rikkest, mida ei ole võimalik dubleerida ja rikke likvideerimine nõuab komponendi asendamist ning olukorras kus teenuse töö taastamiseks on vajalik andmete taastamine varukoopiast on lubatud katkestuse maksimaalne kestvus kuni 8 tundi.
- 2.5 Planeeritud katkestusi on lubatud teostada vaid passiivsel kasutusajal. Teenuseosutaja informeerib Teenuse Saaja kontaktisikut vähemalt 5 tööpäeva enne katkestust.
- 2.6 Planeeritud katkestusi tehakse üldjuhul ametlikul hooldusajal. Infosüsteemide ametlik hooldusaeg on tööpäevadel ajavahemikus 07:00-08:00 ning igal kolmapäeval ajavahemikus 18:00-21:00.
- 2.7 Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus on 6 tundi ning katkestuste kogukestvus kuus ei ületa 12 tundi.
- 2.8 Teenus ei ole varundamise ajal laupäeval kell 0:05 – 6:00 kasutajatele kättesaadav.
- 2.9 Teenustes aktsepteeritud andmekadu Tööajal on maksimaalselt 2 tundi.
- 2.10 Teenustes esinevate intsidentide ja probleemide lahendamisajad on määratud vastavalt prioriteedikategooriale ja toodud välja alljärgnevas tabelis:

Prioriteedikategooria	Lahendusaeg
Kriitiline	Järgmine tööpäev
Kõrge	5 tööpäeva
Keskmine	10 tööpäeva

- 2.11 Planeerimata katkestustest teavitab Teenuseosutaja Kontaktisikut telefoni või e-kirja teel 30 minuti jooksul alates katkestuse avastamisest.
- 2.12 Kriitilised intsidendid edastatakse telefoni teel RTK kasutajatoe telefoninumbrile 6638292, ülejäänud kategooriatesse jäävad intsidendid ja probleemid edastab Kasutaja e-kirja teel aadressile sap.help@rtk.ee.
- 2.13 Andmeid on võimalik taastada viimase 35 päeva ulatuses. Andmete taastamist tehakse hiljemalt järgmise tööpäeva lõpuks pärast vastava teenindussoovi esitamist. Iga kuu viimast varukoopiat säilitatakse 7 aastat.
- 2.14 Teenus vastab ISKE turvasemele K2T2S2.

3. Kasutusõiguste haldus ja nõuded salasõnale

- 3.1 Teenuseosutaja vastutab Kasutajate loomise ja kustutamise, kasutajate üle arvestuse pidamise, kasutajaõiguste muutmise eest. Kasutajaõiguste haldamise aluseks on Kontaktisiku poolt Teenuseosutaja e-posti aadressile sap.help@rtk.ee edastatud taotlus.
- 3.2 Taotlus esitatakse kokkulepitud vormil (Lisatud Vorm 1).
- 3.3 Kord kvartalis teostab Teenuseosutaja Kasutajate inventuuri, mille käigus edastab Teenuse Saaja Kontaktisikule Kasutajate nimekirja koos rollidega, millele Teenuse Saaja on kohustatud vastama 10 kalendripäeva jooksul. Vastuse mitteedastamisel loetakse Kasutajate nimekiri ja rollid korrektseks.

- 3.4 Kasutajaõigused, mis puudutavad hankijate ja klientide loomist ning maksete saatmist riigikassasse antakse üldjuhul kahele kasutajale valitsemisala kohta.
- 3.5 Teenuse Saaja on kohustatud teavitama Teenuseosutajat mittevajalikest kasutusõigustest nende tühistamiseks.
- 3.6 Teenuse töökeskkonna Kasutaja salasõna peab sisaldama vähemalt 2te numbrit, 2te suurt ja 2te väikest tähte ning kokku peab olema salasõna pikkus vähemalt 8 sümbolit. Kasutaja peab vahetama enda salasõna iga 90 päeva järel.

4. Arendustööde teostamine

- 4.1 Teenuseosutaja teavitab arendustöödest, mis mõjutavad Teenuse Saaja sidussüsteeme 6 kuud ja paigaldab need testkeskkonda vähemalt 2 kuud enne arenduse plaanitud töökeskkonda paigaldamist. Arenduse töökeskkonda paigaldamiseks on vajalik Teenuse Saaja kinnitus. Teenuse Saaja annab kinnituse vähemalt 10 tööpäeva enne planeeritud töökeskkonda paigaldust.
- 4.2 Teenuseosutaja tagab, et osutatavad teenused on vastavuses kehtivate õigusaktidega ja algatab vajalikud arendustegevused selle muutumisel.
- 4.3 Arendusvajaduse esitab Teenuse Saaja Kontaktisik e-posti aadressile sap.help@rtk.ee.
 - 4.3.1 Arendusvajadus peab sisaldama arenduse eesmärgi ning vastavat vajadusele järgnevat informatsiooni;
 - 4.3.2 arendusvajaduse valdkonda reguleerivate õigusaktide loetelu;
 - 4.3.3 arenduse jaoks vajalikke põhilandmeid;
 - 4.3.4 äriprotsesside kirjeldust;
 - 4.3.5 aruannete kirjeldust;
 - 4.3.6 andmesiirde ja liideste vajaduste kirjeldust.
- 4.4 Liidesed Teenuse Saajate põhiinfosüsteemidega realiseeritakse üle x-tee.
- 4.5 Teenuseosutaja täpsustab arendusvajaduse saabumisel selle prioriteetsust ja sisu Kontaktisikuga ning organisatsioonisiselt osakonnajuhatajaga, kelle töövaldkonda arendusvajadus puutub.
- 4.6 Tagasiside tellimuse realiseerimise või tagasilükkamise kohta edastatakse Kontaktisikule koos tähtaja või tagasilükkamise põhjendusega 10 tööpäeva jooksul.
- 4.7 Teenuse Saajal ei ole kohustust rahastada arendusvajadusi, mis hõlmavad kõiki teenuse Kasutajaid ja on tingitud õigusaktide muutumisest.
- 4.8 Kui arendusvajadus ei nõua arendustööde tellimist kolmandatelt isikutelt või muul viisil täiendavate riigieelarveliste vahendite kasutamist, siis Teenuseosutaja teostab ja testib arendustööd ja muudab kasutusjuhendid.
- 4.9 Kui arendusvajadus nõuab arendustööde tellimist kolmandatelt isikutelt või muul viisil täiendavate riigieelarveliste vahendite kasutamist, toimub arendustöö tellimine Teenuseosutaja peadirektori otsuse alusel. Peadirektori otsuse alusel viib Teenuseosutaja läbi riigihanke, tellib ja testib arendustööd ja muudab kasutusjuhendid.
- 4.10 Arenduste valmimisest teavitab Teenuseosutaja Kontaktisikut e-posti teel.

5. Kasutajate koolitamine ja konsultatsioon

- 5.1 Teenuse Kasutajate koolitamine Teenuseosutaja poolt toimub uute juurutuste korral, uute seadistatavate funktsionaalsuste korral (esmakoolitus, eelarvestamine, ostu- ja laotehingute haldamine, müügitehingute haldamine jne) ning vastavalt Kontaktisikult laekunud soovile.
- 5.2 Teenuseosutaja teostab uute Kasutajate koolitamise juhul, kui Teenuse Saaja organisatsioonis puudub vastava funktsionaalsuse Kasutaja.
- 5.3 Teenuseosutaja pakub Teenuse Saajale tehnilist ja funktsionaalset konsultatsiooni olemasoleva funktsionaalsuse ulatuses.
- 5.4 Koolitussoovid esitab Teenuse Saaja Kontaktisik e-posti aadressile sap.help@rtk.ee.

5.5 Kasutusjuhendid on avaldatud Teenuseosutaja interneti koduleheküljel www.rtk.ee.

6. Teenuse Saaja kohustused

6.1 Teenuse Saaja tagab, et teenuse Kasutajad kasutavad teenuseid ainult tööülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses ja kasutusjuhendites selgitatud viisil.

6.2 Teenuse Saaja korraldab üldjuhul oma uute Kasutajate koolituse, kui vastava funktsionaalsuse Kasutaja on organisatsioonis olemas.

7. Teenuseosutaja kohustused

7.1 Klassifikaatorite haldamine ja uute klassifikaatorite loomine mõistliku aja jooksul lähtudes arvestusstandarditest ning Teenuse Saaja vajadustest ja nende sidumine olemasolevate seadistustega.

7.2 Teenuseosutaja teavitab Teenuse Saaja kontaktisikut mõistliku aja jooksul, kui klassifikaatoreid on täiendatud, muudetud või parandatud seaduse alusel või kui muudatus puudutab enamikku Kasutajatest.

7.3 Teenuseosutaja tagab, et klassifikaatorid vastavad kehtivatele õigusaktidele.

7.4 Teenuseosutaja täiendab olemasolevaid aruandeid ja päringuid ning loob uusi SAP ERP standardvahenditega.

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

8. Infoturve ja konfidentsiaalsuse tagamine:

8.1 Teenuseosutaja täidab Poolte infoturbealaseid kokkuleppeid ning kindlustab Teenuse Saaja andmete haldamisel andmete kvaliteedi, käideldavuse ja koostalitusvõime.

8.2 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.

8.3 Teenuseosutaja tagab Teenuse juurdepääsu- ja andmetöötlustoimingute logimise, säilitades logiandmeid 2 aastat.

8.4 Pooled järgivad isikuandmete kaitse seaduses toodud andmekaitse põhimõtteid isikuandmete töötlemisel kui ka muid infoturvet reguleerivaid õigusakte.

8.5 Teenuse osutaja tagab Teenuse talitluspidevuse, omab vastavaid taasteplaanide ja kontrollib neid regulaarselt vastavalt vajadusele kuid mitte vähem kui 1 kord aastas.

8.6 Töökeskkonna andmete kasutamine testkeskkonnas üldjuhul ei ole lubatud. Testkeskkonnas tööandmete kasutamine kooskõlastatakse eelnevalt Teenuse Saaja kontaktisikuga.

8.7 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.

8.8 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.

9. Poolte kontaktandmed

- 9.1 Teenuse Saaja Kontaktisik: Ilona Maidla, tel 612 5075, ilona.maidla@siseministeerium.ee
- 9.2 Teenuseosutaja kontaktisik: Marek Ilves, tel 663 1827, e-post marek.ilves@rtk.ee
- 9.3 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/ muutmise/ kustutamine/ sulgemine³ Loomisel aluseks võetav kasutaja⁴ Kasutajagrupp; Roll; Kirjeldus;⁵ Asutus, mille andmed on kasutajale vajalikud⁶ Kuupäevade vahemik, millal kasutusõigus peab kehtima