

Riigi Tugiteenuste Keskus	Haldur: majandustarkvara arenduse osakonnajuhataja	Tähis: K18
	Kinnitamise kuupäev:	Versioon nr: 1
Koostaja: Marek Ilves	Avaldatud: intranetis	Lk. 1 / 7

Riigi Tugiteenuste Keskuse majandustarkvara arendamise ja hooldamise kord

Sisukord:

1.	ÜLDPÕHIMÕTTED	1
2.	MÕISTED	1
3.	MAJANDUSTARKVARA ARENDAMINE	3
4.	INTSIDENTIDE HALDAMINE	5
5.	INFOSÜSTEEMIDE HALDAMINE	6
6.	ANDMETE JA DOKUMENTIDE TÖÖTLEMISE PÕHIMÕTTED	Error! Bookmark not defined.

1. ÜLDPÕHIMÕTTED

- 1.1. **Sisu ja eesmärk:** Kord reguleerib Riigi Tugiteenuste Keskuse (edaspidi RTK) majandustarkvara arendamise ja hooldamise tegevusvaldkonda, kord kehtestatakse efektiivse majandustarkvara arendamise ja hooldamise teostamiseks ning selle teenuse osutamiseks teenindatavatele asutustele ning asutustega kokkulepitud teenustaseme tagamiseks. Majandustarkvarana käsitletakse standardtarkvara SAP tooteid ERP (Enterprise Resource Planning) ja BO (Business Object) ning Riigitöötaja Iseteenindusportaali. Kord reguleerib ka intsidentide haldust e-arvete menetluskeskkondade teenuse vahendamisel.
- 1.2. **Kasutusulatus:** Majandustarkvara arenduse osakonna (edaspidi MTO) töötajad.
- 1.3. **Vastutaja(d):** Korra koostamise, ajakohasena hoidmise ja rakendamise eest vastutab MTO osakonnajuhataja.
- 1.4. **Viited:**
 - 1.4.1. SAPI juhendid.
 - 1.4.2. Teenuslepped.
 - 1.4.3. RTK hankekord.
- 1.5. **Seosed valdkonda reguleerivate kordadega:**
 - 1.5.1. Lisavahendite taotlemisel lähtutakse korrast Rahandusministeeriumi valitsemisala arengukava, tegevuskava ja eelarve koostamine, täitmine ja analüüs.
 - 1.5.2. Arendusprojektide prioritseerimisel lähtutakse korrast Rahandusministeeriumi valitsemisala IT arendustööde läbiviimise.
- 1.6. **Andmete ja dokumentide töötlemise põhimõtted:**
 - 1.6.1. SAP ERPi kasutajate ja rollide täisnimekirju ei töödelda kunagi tarkvarast väljapool.
 - 1.6.2. SAP ERP infosüsteemi kirjeldusi, andmebaasi skeeme, liideste kirjeldusi ei töödelda kunagi tervikuna.

2. MÕISTED

- 2.1. **MTO** – RTK majandustarkvara arenduse osakond.
- 2.2. **PPO** – RTK personali- ja palgaarvestuse osakond.
- 2.3. **FAO** – RTK finantsarvestuse osakond.
- 2.4. **Arendustöö** – töö uue funktsionaalsuse või aruande loomiseks või olemasoleva muutmiseks.
- 2.5. **Arendusvajadus** – Teenuse Saaja poolt esitatud arendustöö eesmärgi ja nõudmiste kirjeldus.
- 2.6. **Kasutaja** – Teenuse Saaja ametnik või töötaja, kes kasutab mõnda käesolevas lisas nimetatud infosüsteemi.
- 2.7. **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.

Riigi Tugiteenuste Keskus	Haldur: majandustarkvara arenduse osakonnajuhataja	Tähis: K18
	Kinnitamise kuupäev:	Versioon nr: 1
Koostaja: Marek Ilves	Avaldatud: intranetis	Lk. 2 / 7

2.8. Intsidentide prioriteedikategooriad:

2.8.1. I (“Kriitiline”) - torked, mis takistavad kasutajatel infosüsteemi mingi funktsiooni kasutamist ning töö teostamiseks puudub alternatiivne võimalus.

2.8.2. II (“Kõrge”) - torked, mis mõjutavad kasutaja töö efektiivsust või andmete kvaliteeti infosüsteemis, aga töö teostamiseks on võimalik kasutada alternatiivseid võimalusi.

2.8.3. III (“Keskmine”) - torked, mis ei mõjuta kasutaja igapäevast tööd ning tööülesanded on täidetavad tagantjärele.

2.9. Arendustööde prioriteedikategooriad:

2.9.1. I („Kriitiline“) – arendus, mis täidab uusi või muutunud regulatsioonidest tulenevaid nõudeid, mille täitmiseks puuduvad alternatiivsed viisid ja/või arendus puudutab paljusid kasutajaid.

2.9.2. II („Kõrge“) – arendus, mis võimaldab suurendada infosüsteemi kasutajate töö efektiivsust või lisab uut funktsionaalsust, mis seni on täidetud alternatiivsete vahenditega ja/või arendus puudutab väheseid kasutajaid.

2.9.3. III („Keskmine“) – arendus, mis suurendab infosüsteemi kasutusmugavust, kuid ei lisa uut funktsionaalsust.

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

2.11. SAP BO administraator – Teenuse Saaja töötaja kellel on õigus hallata SAP BO keskkonnale ligipääsevate kasutajate õiguseid. Kasutusõiguseid saab anda ainult enda valitsemisala andmetele.

2.12. SAP BO – aruandluse standardtarkvara, mis on toodetud SAP AG poolt. SAP BOs realiseeritakse aruanded Teenuse Saajate vajadustest ning kesketest arvestusstandarditest lähtuvalt. SAP BOs on andmed eelmise tööpäeva kella 18:00 SAP ERP seisuga.

2.13. Riigitöötaja iseteenindusportaal – (edaspidi RTIP) keskkond, millega liitunud asutuse töötajad saavad portaali kaudu esitada oma puhkuse taotlust ja seda hiljem muuta, esitada lähetuskorraldust ja lähetuse kuluaruannet, teostada koolitusele minemiseks vajalikke toiminguid ning saada ülevaadet enda kasutusel olevatest varadest. RTIP on liidestatud SAP ERPga.

2.14. 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.

2.15. E-arvete haldussüsteem – infosüsteem arvete digitaalseks kooskõlastamiseks, kinnitamiseks ning informatsiooni edastamiseks SAP ERPi.

2.16. Kontaktisik – Asutuse/valitsemisala esindaja, kes on määratud RTK ja Teenuse Saaja vahelises teenusleppes ning kellel on õigus tellida kasutajate õiguseid ning esitada arendusvajadusi.

2.17. Teenuse Saaja – Asutus kes kasutab mõnda RTK poolt pakutavat teenust – SAP ERP, SAP BO või Riigitöötaja Iseteenindusportaal.

2.18. Valdkonna juht – FAO või PPO juhataja

2.19. Intsident - planeerimata teenuse katkestus või selle kvaliteedi langus ning samuti seadme või rakenduse tõrge, mis pole veel teenusele mõju avaldanud. Intsidendi hulka ei kuulu teenussoovid. Intsidendid jagunevad kriitilisuse astme poolest kolmeks: kriitiline, kõrge, keskmine.

2.20. Intsidendi haldussüsteem (IHS) - tarkvara mida kasutatakse intsidendi kogu elutsükli haldamiseks. Kasutusel on tarkvara OTRS (www.otrs.com).

2.21. SAP teavitust list – uussap.teavitus@rtk.ee ja bo@rtk.ee emaili grupid, kuhu kuuluvad SAPi kasutavate asutuste kontaktisikud, kes vastutavad info edasi jagamise eest enda organisatsioonis

Riigi Tugiteenuste Keskus	Haldur: majandustarkvara arenduse osakonnajuhataja	Tähis: K18
	Kinnitamise kuupäev:	Versioon nr: 1
Koostaja: Marek Ilves	Avaldatud: intranetis	Lk. 3 / 7

2.22. **Infosüsteemi kirjeldus** – juurutatud funktsionaalsuse kirjeldus. Sisaldab teostatud seadistuste nimekirja ning arendatud programmide nimekirja. Ei tohi töödelda korraga terve infosüsteemi kohta.

2.23. **Testkeskkond** - infosüsteemi keskkond, mis sisaldab seadistusi ja andmeid testimiseks,

2.24. **Toodangukeskkond** - infosüsteemi keskkond, kus toimub reaalsete andmete töötlus.

3. MAJANDUSTARKVARA ARENDAMINE

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
3.1. Arendustöö algatamine			
3.1.1	Esitab arendusvajadus e-kirja teel aadressile sap.help@rtk.ee . Arendusvajaduse kirjeldus peab sisaldama: - arenduse eesmärgi; - arendusvajaduse valdkonda reguleerivate seadusandlike aktide loetelu (kui on asjakohane); - arenduse jaoks vajalikke põhiandmeid; - äriprotsesside kirjeldust (sh raamatupidamise kandeid); - seotud aruannete kirjeldust; - andmesiirde ja liideste vajaduste kirjeldust.	Kontaktisik või Valdkonna juht	Jooksvalt
3.1.2	Suunab arendusvajaduse läbi IHS-i valdkonna konsultandile hindamiseks	Kasutajatoe spetsialist	1 tööpäev
3.1.3	Analüüsib arendusvajadust, vajadusel küsib Kontaktisikult lisainfot. Edastab läbi IHS-i otsustamiseks valdkonna juhile. Kui arendustöö algatus tuleb Tarkvara konsultandilt, siis ta käitub vastavalt punktile 3.1.1	Tarkvara konsultant	2 tööpäeva
3.1.4	Hindab arendusvajaduse põhjendatust. Kinnitamise korral määrab arenduse prioriteedi. Tagasilükkamisel lisab keeldumise põhjenduse. Edastab vastava info läbi IHS-i tarkvarakonsultandile.	Valdkonna juht	3 tööpäev
3.1.5	Koostab üldise arendusülesande, määrab valmimise ligikaudse tähtaja ja teavitab sellest läbi IHS-i valdkonna juhti ja kontaktisikut. Tagasilükkamise korral teavitab sellest läbi IHS kontaktisikut, kasutades valdkonna juhilt saadud põhjendusi. Üldine arendusülesanne sisaldab: - Arendusvajaduse lühikirjeldust; - Vajalike kaasatavate osapoolte nimesid; - Loetelu moodulitest, mida muudatus puudutab; - Esialgset tööde teostamise tähtaega; - Hinnangut arendustööde prioriteetsusele; - Vajadusel ettepanekut välise arendaja kaasamiseks.	Tarkvara konsultant	3 tööpäev
3.1.6	Otsustab välise arendaja kaasamise põhjendatuse.	MTO juhataja	1 tööpäev
3.1.7	Vaatab üle arendusülesannete prioriteetsuse hinnangu ning nende teostamise järjekorra. Vajadusel teeb ettepaneku prioriteetsuse või tööde järjekorra muutmiseks. Sisestab muudatused IHS-i.	Valdkonna juht	Vähemalt 2 korda kuus
3.1.8	Teeb lõpliku otsuse tööde prioriteetsuse või tööde teostamise järjekorra määramisel, kui valdkonna juht ja MTO juhataja jäävad eriarvamusele.	RTK juhataja	1 tööpäev
3.2 Arendustöö teostamine sisemise arendusressursiga			
3.2.1	Koostab detailse arendustöö spetsifikatsiooni, mis sisaldab: - äriprotsessi sisu ja vajaduse kirjeldust;	Tarkvara konsultant	MTO juhataja

Riigi Tugiteenuste Keskus	Haldur: majandustarkvara arenduse osakonnajuhataja	Tähis: K18
	Kinnitamise kuupäev:	Versioon nr: 1
Koostaja: Marek Ilves	Avaldatud: intranetis	Lk. 4 / 7

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
	<ul style="list-style-type: none"> - teostatud seadistusi koos selgituste ja ekraani piltidega; - arendustöö objekte. Salvestab arendustööde spetsifikatsiooni RTK ühisel võrgukettal.		antud tähtajaks
3.2.2	Teostab vajamineva arenduse arenduskeskkonnas (SAP BO puhul arenduste kaustas), lisab selle testkeskkonda ning viib läbi esialgse testimise. Testimise käigus koostatakse testjuhtumid; luuakse testandmed; testitakse läbi kogu äriprotsess; ka seotud moodulid; tulemused dokumenteeritakse. Testdokumente hoitakse RTK võrgukettal. Edastab täiendavaks testimiseks Valdkonna juhile.	Tarkvara konsultant	10 tp enne Arenduste plaanis määratud tähtaega
3.2.3	Testib arendustööd testkeskkonnas, vajadusel kaasates Valdkonna juhi või tema poolt määratud töötaja.	Tarkvara konsultant	5 tööpäeva
3.2.4	Viib teostatud arenduse sisse toodangukeskkonda. Teeb vajalikud muudatused infosüsteemi kirjelduses ja kasutusjuhendites.	Tarkvara konsultant	Arenduste plaanis määratud tähtajaks
3.2.5	Teavitab arendustöö valmimisest läbi IHS-i valdkonna juhti ja arendustöö tellinud kontaktisikut. Kui muudatus puudutab ka teisi kasutajaid peale töö tellija, teavitab muudatusest läbi SAP teavituslisti ka teisi kasutajaid.	Tarkvara konsultant	1 tööpäev
3.2.6	Jälgib arendustöö käitumist toodangu keskkonnas, probleemide ilmnemisel saadab teavituse vastavalt intsidentide menetluskorrale (punkt 4.1.1).	Valdkonna juht või tema poolt määratud töötaja	1 kuu
3.3 Arendustöö teostamine välise arendusressursiga			
3.3.1	Edastab üldise arendusülesande välis(t)ele partneri(te)le arendustöö mahu hinnangu saamiseks. Vajadusel viib läbi hanke vastavalt RTK hankekorrale.	MTO juhataja	Jooksvalt
3.3.2	Hindab esitatud pakkumisi, sh tööde maksumuse vastavust oodatavale lisandväärtusele ning eelarveliste vahendite olemasolu arendustöö teostamiseks.	MTO juhataja	2 tööpäeva
3.3.3	Tellib arendustöö vastavalt RTK hankekorrale või lükkab pakkumised tagasi. Lisab IHS-i täpsustatud arendustöö teostamise tähtaja või teavitab valdkonna juhti ja kontaktisikut arenduse teostamisest keeldumisest.	MTO juhataja	3 tööpäeva
3.3.4	Suhtleb välise partneriga, testib testkeskkonnas teostatud arenduste vastavust spetsifikatsioonile. Test teostatakse testkeskkonnas, vajadusel koos valdkonna juhiga või tema poolt määratud ametnikuga.	Tarkvara konsultant	Vastavalt lepingu tähtajale
3.3.5	Viib teostatud arenduse sisse toodangukeskkonda. Teeb vajalikud muudatused infosüsteemi kirjelduses ja kasutusjuhendites.	Tarkvara konsultant	Arenduste plaanis määratud tähtajaks
3.3.6	Teavitab arendustöö valmimisest läbi IHS-i valdkonna juhti ja arendustöö tellinud kontaktisikut. Kui muudatus puudutab ka teisi kasutajaid peale töö tellija, teavitab muudatusest läbi SAP teavituslisti ka teisi kasutajaid.	Tarkvara konsultant	1 tööpäev
3.3.7	Jälgib arendustöö käitumist toodangu keskkonnas, probleemide ilmnemisel saadab teavituse vastavalt	Valdkonna juht või	1 kuu

Riigi Tugiteenuste Keskus	Haldur: majandustarkvara arenduse osakonnajuhataja	Tähis: K18
	Kinnitamise kuupäev:	Versioon nr: 1
Koostaja: Marek Ilves	Avaldatud: intranetis	Lk. 5 / 7

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
	intsidentide menetluskorrale (punkt 4.1.1).	tema poolt määratud töötaja	
3.4 Tarkvarauuenduste paigaldamine			
3.4.1	Tuvastab et uus funktsionaalsus või olemasoleva parandus nõuab tarkvarauuenduse SAPi laadimist. Teavitab sellest rakenduse administraatorit	Tarkvara konsultant	Vastavalt vajadusele
3.4.2	Laeb alla service.sap.com lehelt tarkvarauuenduste paketi ning paigaldab selle SAPi arendus ja testkeskkonda	Rakenduse administraator	5 tööpäeva
3.4.3	Testib funktsionaalsust, teeb lisa seadistusi kuni tulemus on oodatav.	Tarkvara konsultant	Vastavalt vajadusele
3.4.4	Paigaldab tarkvarauuenduse paketi toodangukeskkonda	Rakenduse administraator	5 tööpäeva
3.4.5	Viib teostatud arenduse toodangukeskkonda	Tarkvara konsultant	1 tööpäev

4. INTSIDENTIDE HALDAMINE

4.1 Intsidendi registreerimine ja edasisuunamine			
4.1.1	Edastab teate intsidendist telefoni või e-kirja teel kasutajatoe meiliaadressile sap.help@rtk.ee . Teate pealkiri peab sisaldama lühikest probleemi valdkonna kirjeldust. Teade peab sisaldama tegevuse kirjeldust, asutuse tunnust või nimetust, võimalusel toimingu koodi, veateate kirjeldust ja soovitud lahendust.	Kasutaja	Jooksvalt
4.1.2	Registreerib intsidendi IHSis, vajadusel seob samasisulise intsidendiga. Vajadusel täpsustab meili või telefoni teel intsidendi kirjeldust ning lisab vastava info IHSi. E-kirja teel laekunud intsident registreeritakse IHSis automaatselt. IHS edastab kasutajale automaatselt teate intsidendi registreerimisest.	Kasutajatoe spetsialist	2 tundi
4.1.3	Juhul, kui teade intsidendist edastatakse konsultandile telefoni või e-kirja teel, edastab selle info kasutajatoe meiliaadressile sap.help@rtk.ee .	Tarkvara konsultant	1 tööpäev
4.1.4	Klassifitseerib intsidendi valdkonna, määrab prioriteedi (kriitiline, kõrge, keskmine, tuleviku töö) ning hindab, kas intsident on lahendatav kasutajatoe poolt. Kui intsidendi on edastanud konsultant, siis sisestab kliendiks tegeliku intsidendi omaniku. Vajadusel suunab läbi IHSi lahendamiseks vastavale spetsialistile. Kriitilise intsidendi korral võtab vastutava spetsialistiga täiendavalt ühendust. Kogu infosüsteemi toimimist puudutava intsidendi puhul võtab ühendust MTO juhatajaga, kes saadud info põhjal otsustab RTK kriisimeeskonna kokkukutsumise vajaduse vastavalt Rahandusministeeriumi infoliikumise korrale kriisiolukordades. IHS edastab kasutajale automaatse teate intsidendi edasisuunamisest.	Kasutajatoe spetsialist	Koheselt
4.1.5	Kogu süsteemi hõlmavate tõrgete korral teavitatakse kasutajaid läbi vastava SAP teavitus listi	Kasutajatoe spetsialist	1 tund
4.1.6	Vaatab intsidendi kirjelduse üle ja otsustab intsidendi	Tarkvara	1 tööpäev

Riigi Tugiteenuste Keskus	Haldur: majandustarkvara arenduse osakonnajuhataja	Tähis: K18
	Kinnitamise kuupäev:	Versioon nr: 1
Koostaja: Marek Ilves	Avaldatud: intranetis	Lk. 6 / 7

	lahendamise prioriteetsuse ootel olevate tööde järjekorras või suunab edasi teisele Tarkvara konsultandile.	konsultant	
4.2 Intsidendi lahendamine			
4.2.1	Pakub kasutajale välja intsidendi lahenduskäigu, soovitavalt viidates juhendites kirjeldatud lahendustele. Sisestab IHSi pakutud lahenduskäigu kirjelduse, küsib kinnituse intsidendi lahenduse sobivuse kohta, teavitab kasutajat ja sulgeb intsidendi.	Kasutajatoe spetsialist	Koheselt
4.2.2	Vajadusel küsib Kasutajalt IHSi kaudu lisainfot intsidendi või soovitava lahenduse kohta. Teostab vajalikud muudatused tarkvaras või pakub välja lahenduskäigu, soovitavalt viidates juhendites kirjeldatud lahendustele. Sisestab IHSi lahenduskäigu kirjelduse, teavitab kasutajat ja sulgeb intsidendi.	Tarkvara konsultant	Kriitiline 1 tp, Kõrge 5 tp, Keskmine 10 tp
4.2.3	Juhul, kui intsident viitab arendusvajadusele, sisestab selle IHS-i vastavalt käesoleva korra punktile 3.1.	Tarkvara konsultant	Koheselt
4.3 Intsidentide lahendamise seire			
4.3.1	Saadab tarkvara konsultantidele aruande IHSis registreeritud intsidentide kohta, mille lahendamise tähtaeg läheneb või on ületatud.	Kasutajatoe spetsialist	1 kord nädalas
4.3.2	Vaatab intsidentide nimekirja üle, lahendab intsidendid või korrigeerib intsidentide lahendamise andmeid IHSis.	Tarkvara konsultant	1 tööpäev

5. INFOSÜSTEEMIDE HALDAMINE

5.1 Kasutajate andmete haldamine			
5.1.1	Esitab teenusleppe vormi kohased muudatused kasutajate andmetes emailile sap.help@rtk.ee	Kontaktisik	Vajaduse tekkimisel
5.1.2	Suunab IHSis rakenduse administraatorile või aruandlus spetsialistile teostamiseks.	Kasutajatoe spetsialist	2 tundi
5.1.3	Küsib vajadusel Kontaktisikult lisainformatsiooni, teostab muudatused kasutajate või kasutaja rollide andmetes.	Rakenduse administraator või aruandluse spetsialist	1 tööpäev
5.1.4	Sulgeb töö IHSis ning salvestab vormi RTK failisüsteemi.	Rakenduse administraator või aruandluse spetsialist	1 tööpäev
5.2 Kasutajate andmete inventuur			
5.2.1	Koostab süsteemis Teenuse Saaja kasutajate nimekirja koos rollidega ning edastab selle Kontaktisikule	Rakenduse administraator või aruandluse spetsialist	Kord kvartalis
5.2.2	Kontrollib andmete vastavust tegelikule olukorrale, vajadusel tellib muudatused punkt 5.1 toodud protsessile. Peab vastama 10 tp jooksul.	Kontaktisik	10 tööpäeva
5.3 Põhi- ja tehinguandmete lisamine, muutmine, kustutamine			
5.3.1	Töötab välja andmeülekande programmid ning vormid, lisab need kasutusjuhendisse	Tarkvara konsultant	Vajaduse tekkimisel

<i>Riigi Tugiteenuste Keskus</i>	<i>Haldur: majandustarkvara arenduse osakonnajuhataja</i>	<i>Tähis: K18</i>
	<i>Kinnitamise kuupäev:</i>	<i>Versioon nr: 1</i>
<i>Koostaja: Marek Ilves</i>	<i>Avaldatud: intranetis</i>	<i>Lk. 7 / 7</i>

5.3.2	Edastab tähtaja ja vormikohased, sisult õiged andmed tarkvara konsultandi emailile.	Kasutaja	Jooksvalt
5.3.3	Registreerib töö IHSis sap.help@rtk.ee , lisab tähtaja. Vaatab üle andmete vastavuse formaadile ning teostab sisulised kontrollid. Vajadusel konsulteerib kasutajaga. Teostab andmeülekanded. Tõestusväärtuse tagamiseks salvestab andmed RTK failisüsteemi ning säilitab vastavalt vajadusele.	Tarkvara konsultant	Vastavalt 5.3.2 antud tähtajale