

## Infosüsteemide arendamise ja hooldamise kord (K18)

Protsess: Infosüsteemide arendamine ja hooldamine

Protsessi omanik: ISO juhataja

Versioon: 4

Infosüsteemide arendamise ja hooldamise kord sisaldab:

1. Üldpõhimõtted
2. Mõisted ja lühendid
3. SAP ERP ja SAP BO arendamine
4. RTIP, RHR, SaldolS arendamine
5. SAP ERP, SAP BO ja RTIP intsidentide haldamine
6. RHR intsidentide haldamine
7. Infosüsteemide haldamine

### 1. ÜLDPÕHIMÕTTED

- 1.1. **Sisu ja eesmärk:** kord reguleerib Riigi Tugiteenuste Keskuse (edaspidi *RTK*) infosüsteemide arendamist ja hooldamist. Kord kehtestatakse infosüsteemide efektiivse arendamise ja hooldamise teostamiseks ning RTK põhiteenuste klientidega kokkulepitud teenustaseme tagamiseks. Infosüsteemidena käsitletakse standardtarkvara SAP tooteid ERP (Enterprise Resource Planning) ja BO (Business Object), riigitöötaja iseteenindusportaali, struktuuritoetuste registrit, saldoandmike infosüsteemi ja riigihangete registrit. Kord reguleerib ka intsidentide haldust e-arvete haldussüsteemide teenuse vahendamisel.
- 1.2. **Kasutusulatus:** infosüsteemide arendamise osakonna (edaspidi *ISO*) ja ISO majandustarkvara arendamise talituse (edaspidi *MTT*) töötajad.
- 1.3. **Vastutaja:** korra koostamise, ajakohasena hoidmise ja rakendamise eest vastutab ISO osakonnajuhataja. Tööprotsessides toimuvate muudatuste korral muudetakse ka antud töökorda. Töökorra ajakohasust kontrollitakse vähemalt kord aastas.
- 1.4. **Viited:**
  - 1.4.1. Infosüsteemide kasutusjuhendid;
  - 1.4.2. Tugiteenuste osutamise kokkulepped;
  - 1.4.3. RTK riigihangete korraldamise ja hankelepingute sõlmimise kord;
  - 1.4.4. RTK eelarvestamise ja kulude juhtimise kord;
  - 1.4.5. Toetuste valdkonna tööprotsess;
  - 1.4.6. Suurte arendusprojektide läbiviimisel lähtutakse Rahandusministeeriumi valitsemisala asutuste kokkuleppest „Asutuse ja RMITi vahelised IT teenuste arendamise põhimõtted“;
  - 1.4.7. Vabariigi Valitsuse 16. mai 2013 a. määrus nr 75 „Riigi personali- ja palgaarvestuse andmekogu asutamine ja selle põhimäärus“;

1.4.8. Vabariigi Valitsuse 31. juuli 2014 a. määrus nr 121 „Struktuuritoetuse registri pidamise põhimäärus“;

1.4.9. Vabariigi Valitsuse 31. august 2017 a. määrus nr 137 „Riigihangete registri põhimäärus“.

**1.5. Andmete ja dokumentide töötlemise põhimõtted:**

1.5.1. SAP ERPi kasutajate ja rollide täisnimekirju ei töödelda kunagi tarkvarast väljapool.

1.5.2. SAP ERP infosüsteemi kirjeldusi, andmebaasi skeeme, liideste kirjeldusi ei töödelda kunagi tervikuna.

**1.6. Arenduste kooskõlastamine RTK juhtkonnas/juhtrühmas, üle 50 000 eurose maksumusega arendustöö.**

1.6.1. Väliselt partnerilt üle 50 000 eurose maksumusega arendustöö tellimiseks peab olema RTK peadirektori või peadirektori asetäitja poolne kinnitus.

1.6.2. Kui arendus teostatakse riigieelarvelistest vahenditest, siis tutvustatakse arendust RTK juhtkonnale - arendustööde eesmärk, põhjendus (võimalusel kulu-tulu analüüs ja projektiplaan), maksumus. Arendust kaitseb ka valdkonna juht.

1.6.3. Kui arendus teostatakse mitte riigieelarvelistest vahenditest, siis tutvustatakse arendust vastavas juhtrühmas (näiteks tehnilise abi puhul RTK toetuste juhtrühm) - arendustööde eesmärk, põhjendus (võimalusel kulu-tulu analüüs ja projektiplaan), maksumus. Arendust kaitseb ka valdkonna juht.

1.7. **SFOS arendamine** toimub vastavalt toetuste valdkonna tööprotsessi punktidele 2.3.17.

1.8. **SFOS kasutajakontode, kasutajate palvete halduse, SFOS kasutajate poolt registri andmete sisestamise ja parandamise ning andmekvaliteedi kontrolli protsess** toimub vastavalt toetuste valdkonna tööprotsessi punktidele 2.3.16.

1.9. **SaldolS tehnilised intsidendid edastatakse kontaktile**, mis on toodud RTK kodulehel (praegu ISO juhataja kontakt). Intsidendid lahendatakse 2 tööpäeva jooksul.

## **2. MÕISTED JA LÜHENDID**

2.1. **Arendustöö** – töö uue funktsionaalsuse või aruande loomiseks või olemasoleva muutmiseks;

2.2. **Arendusvajadus** – teenuse omaniku poolt esitatud arendustöö eesmärgi ja nõudmiste kirjeldus;

2.3. **E-arvete haldussüsteem** – infosüsteem arvete digitaalseks kooskõlastamiseks, kinnitamiseks ja informatsiooni edastamiseks SAP ERPi. Seda teenust ostetakse riigihanke korras erasektorist.

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

2.5. **Intsidentide haldussüsteem (IHS)** – tarkvara mida kasutatakse intsidendi kogu elutsükli haldamiseks. Kasutusel on tarkvarad OTRS ([www.otrs.com](http://www.otrs.com)) ja Atlassian JIRA Servicedesk;

**2.6. Intsidentide prioriteedikategooriad:**

2.6.1. **I (“Kriitiline”)** – tõrked, mis takistavad kasutajatel infosüsteemi mingi funktsiooni kasutamist ning teenuse saamiseks puudub alternatiivne võimalus;

2.6.2. **II (“Kõrge”)** – tõrked, mis mõjutavad kasutaja töö efektiivsust või andmete kvaliteeti infosüsteemis, aga töö teostamiseks on võimalik kasutada alternatiivseid võimalusi;

2.6.3. **III (“Keskmine”)** – tõrked, mis ei mõjuta kasutaja igapäevast tööd ning tööülesanded on täidetavad tagantjäregi.

- 2.7. **JIRA** – projekti haldus tarkvara;
- 2.8. **Kasutaja** – RTK klientasutuse töötaja, juriidilise isiku esindaja või eraisik, kes kasutab mõnda käesolevas lisas nimetatud infosüsteemi;
- 2.9. **Kontaktisik** – asutuse/valitsemisala esindaja, kes on kokku lepitud RTK ja teenuse saaja vahelises tugiteenuste osutamise kokkuleppes, selle lisades või muul kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil ning kellel on õigus tellida kasutajate õiguseid ning esitada arendusvajadusi;
- 2.10. **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;
- 2.11. **Riigihangete register (edaspidi RHR)** – infosüsteem hankijatele riigihangete korraldamiseks ning pakkujaatele riigihangetel osalemiseks;
- 2.12. **Riigitöötaja iseteenindusportaal (edaspidi RTIP)** – keskkond, millega liitunud asutuse töötajad saavad esitada oma puhkusetaotlust ja seda hiljem muuta, esitada lähetuskorraldust ja lähetuse kuluaruannet, teostada koolitusele minemiseks vajalikke toiminguid, esitada majanduskulude aruandeid, saada ülevaadet enda kasutusel olevatest varadest, muuta enda isikuga ja töösuhtega seotud andmeid. RTIP on liidestatud SAP ERPga;
- 2.13. **Saldoandmike infosüsteem (edaspidi Saldols)** – infosüsteem, kuhu aruandekohustuslased sisestavad oma saldoandmiked;
- 2.14. **SAP ERP** – majandusarvestuse standardtarkvara, mis on toodetud tarkvaraarendusfirma SAP SE poolt;
- 2.15. **SAP BO** – aruandluse standardtarkvara, mis on toodetud SAP SE poolt. SAP BOs realiseeritakse aruanded teenuse saajate ja kesketest vajadustest lähtuvalt.
- 2.16. **Struktuuritoetuste register (edaspidi SFOS)** – infosüsteem, mis koondab statistilist ja finantsteavet, mille põhjal peetakse toetuse andmise ja kasutamise arvestust Euroopa Komisjonile vajalike andmete esitamiseks, toetuse andmise ja kasutamise juhtimiseks ning järelevalveks ja tehakse toetuse väljamakseid;
- 2.17. **Teavitustid** – [uussap.teavitused@list.rtk.ee](mailto:uussap.teavitused@list.rtk.ee), [bo@list.rtk.ee](mailto:bo@list.rtk.ee), [toetusteregister@list.rtk.ee](mailto:toetusteregister@list.rtk.ee) emaili listid, kuhu kuuluvad klient asutuste kontaktisikud, kes vastutavad info edasi jagamise eest enda organisatsioonis;
- 2.18. **Teenuse omanik/valdkonna juht** – FAO, PTO, TAO või RHO juhataja;
- 2.19. **Teenuse saaja** – asutus kes kasutab mõnda RTK poolt pakutavat teenust;
- 2.20. **Tehniline muudatus** – töö mille käigus ei muudeta tarkvara funktsionaalsust.
- 2.21. **Testkeskkond** – infosüsteemi keskkond, mis sisaldab seadistusi ja andmeid testimiseks.
- 2.22. **Toodangukeskkond** – infosüsteemi keskkond, kus toimub reaalse andmete töötlus.

### 3. SAP ERP ja SAP BO ARENDAMINE

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
<b>3.1. Arendustöö algatamine</b>			
3.1.1	<p>Esitab arendusvajaduse e-kirja teel aadressile <a href="mailto:sap.help@rtk.ee">sap.help@rtk.ee</a>. Arendusvajaduse kirjeldus peab sisaldama vastavalt vajadusele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arenduse eesmärki;</li> <li>- arendusvajaduse valdkonda reguleerivate seadusandlike aktide loetelu (kui on asjakohane);</li> </ul>	Kontaktisik või valdkonna juht	Jooksvalt

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- arenduse jaoks vajalikke põhiandmeid;</li> <li>- äriprotsesside kirjeldust (sh raamatupidamise kandeid);</li> <li>- seotud aruannete kirjeldust;</li> <li>- andmesirde ja liideste vajaduste kirjeldust.</li> </ul>		
3.1.2	Suunab arendusvajaduse läbi IHS-i valdkonna konsultandile hindamiseks	Kasutajate 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	5 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	5 tööpäeva
3.1.5	<p>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.</p> <p>Üldine arendusülesanne sisaldab vastavalt vajadusele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arendusvajaduse lühikirjeldust;</li> <li>- vajalike kaasatavate osapoolte nimesid;</li> <li>- loetelu moodulitest, mida muudatus puudutab;</li> <li>- esialgset tööde teostamise tähtaega;</li> <li>- hinnangut arendustööde prioriteetsusele;</li> <li>- vajadusel ettepanekut välise arendaja kaasamiseks.</li> </ul>	Tarkvara konsultant	10 tööpäeva
3.1.6	Otsustab välise arendaja kaasamise põhjendatuse.	ISO juhataja	1 tööpäev
3.1.7	Vaatab üle arendusülesannete prioriteetsuse hinnangu ja nende teostamise järjekorra. Vajadusel teeb ettepaneku prioriteetsuse või tööde järjekorra muutmiseks.	Valdkonna juht	Vähemalt kord kvartalis
3.1.8	Teeb lõpliku otsuse tööde prioriteetsuse või tööde teostamise järjekorra määramisel, kui valdkonna juht ja ISO juhataja jäävad eriarvamusele.	RTK peadirektor	1 tööpäev
<b>3.2 Arendustöö teostamine sisemise arendusressursiga</b>			

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
3.2.1	<p>Koostab detailse arendustöö spetsifikatsiooni, mis sisaldab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- äriprotsessi sisu ja vajaduse kirjeldust;</li> <li>- teostatud seadistusi koos selgituste ja ekraani piltidega;</li> <li>- arendustöö objekte.</li> </ul> <p>Salvestab arendustööde spetsifikatsiooni ISO SharePointi kausta.</p>	Tarkvara konsultant	Vastavalt kokkuleppele
3.2.2	<p>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 ISO SharePointi kaustas. Vajadusel edastab täiendavaks testimiseks Valdkonna juhile.</p>	Tarkvara konsultant	Enne arenduste plaanis määratud tähtaega
3.2.3	Paigaldab arenduse toodangukeskkonda. Teeb vajalikud muudatused infosüsteemi kirjelduses ja kasutusjuhendites.	Tarkvara konsultant	Vastavalt kokkuleppele
3.2.4	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
3.2.5	Jälgib arendustöö käitumist toodangu keskkonnas, probleemide ilmnemisel saadab teavituse vastavalt intsidentide menetluskorrale (punkt 5.1.1).	Valdkonna juht või tema poolt määratud töötaja	1 kuu
<b>3.3 SAP ERP arendustöö teostamine välise arendusressursiga</b>			
3.3.1	Edastab üldise arendusülesande välis(t)ele partneri(te)le arendustöö mahu hinnangu saamiseks. Vajadusel viib läbi hanke vastavalt RTK riigihangete korraldamise teenusele.	ISO juhataja	Jooksvalt
3.3.2	Hindab esitatud pakkumisi, sh tööde maksumuse vastavust oodatavale lisandväärtusele ja eelarveliste vahendite olemasolu arendustöö teostamiseks.	ISO juhataja	2 tööpäeva
3.3.3	Tellib arendustöö vastavalt RTK riigihangete korraldamise teenusele või lükkab pakkumised tagasi. Teavitab valdkonna juhti ja kontaktisikut arenduse teostamisest keeldumisest.	ISO juhataja	3 tööpäeva

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
3.3.4	Suhtleb välise partneriga, testib testkeskkonnas teostatud arenduste vastavust spetsifikatsioonile. Test teostatakse testkeskkonnas vajadusel koos valdkonna juhiga või tema poolt määratud töötajaga.	Tarkvara konsultant	Vastavalt lepingu tähtajale
3.3.5	Paigaldab arenduse toodangukeskkonda. Teeb vajalikud muudatused infosüsteemi kirjelduses ja kasutusjuhendites.	Tarkvara konsultant	Vastavalt kokkuleppele
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 intsidentide menetluskorrale (punkt 5.1.1).	Valdkonna juht või tema poolt määratud töötaja	1 kuu
<b>3.4 Tarkvarauuenduste paigaldamine</b>			
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 ootuspärane.	Tarkvara konsultant	Vastavalt vajadusele
3.4.4	Paigaldab tarkvarauuenduse paketi toodangukeskkonda.	Rakenduse administraator	1 tööpäev
3.4.5	Paigaldab arendustööd toodangukeskkonda.	Tarkvara konsultant	1 tööpäev
<b>3.5 Tehniliste muudatuste paigaldamine</b>			
3.5.1	Tuvastab, et tehniline muudatus on vajalik ja teostab selle vastavalt tarkvara standardile arenduskeskkonnas, paigaldab testkeskkonda, vajadusel testib ning paigaldab lõpuks toodangukeskkonda.	Rakenduse administraator	Vastavalt vajadusele

#### 4. RTIP, RHR, SaldoIS ARENDAMINE

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
<b>4.1. Arendustöö algatamine</b>			
4.1.1	Kontaktisik või valdkonna juht esitab arendusvajaduse e-kirja teel ISO projektijuhile. Arendusvajaduse kirjeldus peab sisaldama arenduse eesmärgi ja äriprotsesside kirjeldust;	Kontaktisik või valdkonna juht	Jooksvalt
4.1.2	Vaatab arendusvajaduse üle, vajadusel vormistab JIRAsse pileti.	Projektijuht	10 tööpäev
4.1.3	Koostöös RMITiga võtab arendustöö teostajalt hinnapakkumise ning edastab selle valdkonna juhile.	Projektijuht	Vastavalt kokkulepitud ajakavale
4.1.4	Kinnitab või lükkab hinnapakkumise tagasi.	Valdkonna juht	5 tööpäeva
4.1.5	Koostöös RMITiga teostab tööde tellimise, detailanalüüsi, testimise ja vastuvõtmise. Arendustöö valmimine sõltub teema olulisusest ja keerukusest.	Projektijuht	Vastavalt kokkulepitud ajakavale
4.1.6	Teostab koostöös valdkonna juhiga arendustöö tulemi kommuniaktsiooni ning kasutusjuhendite täiendamise.	Projektijuht	Vastavalt kokkulepitud ajakavale

## 5. SAP ERP, SAP BO ja RTIP INTSIDENTIDE HALDAMINE

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
<b>5.1 Intsidendi registreerimine ja edasisuunamine</b>			
5.1.1	Edastab teate intsidendist ISO töötaja telefoni või MS Teamsi kaudu või kasutajatoe meiliaadressile <a href="mailto:sap.help@rtk.ee">sap.help@rtk.ee</a> või <a href="mailto:help@riigitootaja.ee">help@riigitootaja.ee</a> . 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. E-kirja teel laekunud intsident registreeritakse IHSis automaatselt. IHS edastab kasutajale automaatselt teate intsidendi registreerimisest.	Kasutaja	Jooksvalt
5.1.2	Juhul, kui teade intsidendist edastatakse telefoni, MS Teamsi või e-kirja teel, edastab selle info kasutajatoe meiliaadressile <a href="mailto:sap.help@rtk.ee">sap.help@rtk.ee</a> .	Tarkvara konsultant või kasutajatoe spetsialist	1 tööpäev

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
5.1.3	Klassifitseerib intsidendi valdkonna, vajadusel seob samasisulise intsidendiga, määrab prioriteedi (kriitiline, kõrge, keskmine, tuleviku töö) ning hindab, kas intsident on lahendatav kasutajatoe poolt. Vajadusel täpsustab meili või telefoni teel intsidendi kirjeldust ja lisab vastava info IHSi. Kui intsidendi on edastanud konsultant, siis sisestab kliendiks tegeliku intsidendi omaniku. Vajadusel suunab läbi IHSi lahendamiseks vastavale spetsialistile.	Kasutajatoe spetsialist	2 tundi
5.1.4	Kogu süsteemi hõlmavate tõrgete korral teavitatakse kasutajaid läbi vastava SAP teavituslisti.	Kasutajatoe spetsialist või tarkvara konsultant	0,5 tundi
5.1.5	Vaatab intsidendi kirjelduse üle ja otsustab intsidendi lahendamise prioriteetsuse ootel olevate tööde järjekorras või suunab edasi teisele tarkvara konsultandile.	Tarkvara konsultant	1 tööpäev
<b>5.2 Intsidendi lahendamine</b>			
5.2.1	Pakub kasutajale välja intsidendi lahenduskäigu, soovitavalt viidates juhendites kirjeldatud lahendustele. Sisestab IHSi pakutud lahenduskäigu kirjelduse, teavitab kasutajat ja sulgeb intsidendi.	Kasutajatoe spetsialist	1 tööpäev
5.2.2	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
5.2.3	Juhul, kui intsident viitab SAP ERP või SAP BO arendusvajadusele, lisab selle IHS-i arenduste järjekorda vastavalt käesoleva korra punktile 3.1.	Tarkvara konsultant	1 tööpäev
<b>5.3 Intsidentide lahendamise seire</b>			
5.3.1	Saadab tarkvara konsultantidele aruande IHSis registreeritud intsidentide kohta, mille lahendamise tähtaeg läheneb või on ületatud.	Kasutajatoe spetsialist	1 kord nädalas
5.3.2	Vaatab intsidentide nimekirja üle, lahendab intsidendid või korrigeerib intsidentide lahendamise andmeid IHSis.	Tarkvara konsultant	1 tööpäev

## 6. RHR INTSIDENTIDE HALDAMINE

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
<b>6.1 Intsidendi registreerimine</b>			
6.1.1	Edastab teate intsidendist telefoni või e-kirja teel kasutajatoe meiliaadressile <a href="mailto:register@riigihanked.riik.ee">register@riigihanked.riik.ee</a> .	Kasutaja	Jooksvalt
<b>6.2 Intsidendi lahendamine</b>			
6.2.1	Intsident salvestub registri kasutajatoe postkastis. Vajadusel küsib lahendaja lisa informatsioon või saadab vastuse kasutajale. Kui on vaja RMITilt abi teeb pöördumise teenused@rmit.ee.	Kasutajatoe spetsialist	2 tööpäeva
6.2.2	RMITilt vastuse saabudes edastab selle kasutajale.	Kasutajatoe spetsialist	2 tööpäeva
<b>6.3 Tegevused registri häirete korral</b>			
6.3.1	Teeb igal reedel järgneval nädalal avatavate hangete nimekirja.	Projektijuht	Igal reedel
6.3.2	Kui esineb suure mõjuga häire registri töös, lisab RHRi klassifikaatorite haldusesse häire alguse ja lõpu aja. Saadab häire ajal avamist ootavate hangete hankijatele e-kirja. Kui hanke avamiseni jääb alla 2 tunni, helistab hankijatele. Kui RHR on kasutatav lisab teate ka RHR avalehele.	Kasutajatoe spetsialist	Vastavalt vajadusele

## 7. INFOSÜSTEEMIDE HALDAMINE

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
<b>7.1 SAP ERP ja SAP BO Kasutajate andmete haldamine</b>			
7.1.1	Esitab majandustarkvara SAP ERP administreerimise teenuse osutamise tingimuste vormi kohased muudatused kasutajate andmetes emailile <a href="mailto:sap.help@rtk.ee">sap.help@rtk.ee</a> .	Kontaktisik või osakonna/talituse juhataja	Vajaduse tekkimisel
7.1.2	Suunab IHSis rakenduse administraatorile või aruandluse spetsialistile teostamiseks.	Kasutajatoe spetsialist	2 tundi
7.1.3	Küsib vajadusel kontaktisikult või osakonna/talituse juhatajalt lisainformatsiooni, teostab muudatused kasutajate või kasutaja rollide andmetes.	Rakenduse administraator või aruandluse spetsialist	1 tööpäev

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
7.1.4	Sulgeb töö IHSis ja salvestab vormi ISO SharePointi kausta.	Rakenduse administraator või aruandluse spetsialist	1 tööpäev
<b>5.2 SAP ERP arendajate kasutusõiguse loomine</b>			
7.2.1	Esitab arendajale õiguste andmise taotluse <a href="mailto:sap.help@rtk.ee">sap.help@rtk.ee</a> . Õiguste andmise eelduseks on kehtiv leping RTK või RMITi ja arendaja vahel. Õigused antakse tähtaegselt.	MTT juhataja	Vajaduse tekkimisel
7.2.2	Suunab IHSis rakenduse administraatorile või aruandluse spetsialistile teostamiseks.	Kasutajate spetsialist	2 tundi
7.2.3	Küsib vajadusel ISO juhatajalt lisainformatsiooni, teostab muudatused kasutajate või kasutaja rollide andmetes.	Rakenduse administraator või aruandluse spetsialist	1 tööpäev
7.2.4	Sulgeb töö IHSis ja salvestab vormi ISO SharePointi kausta.	Rakenduse administraator või aruandluse spetsialist	1 tööpäev
<b>7.3 RTK väliste SAP ERPi kasutajate andmete inventuur</b>			
7.3.1	Koostab süsteemis teenuse saaja kasutajate nimekirja koos rollidega ja edastab selle kontaktisikule.	Rakenduse administraator	Kord kvartalis
7.3.2	Kontrollib andmete vastavust tegelikule olukorrale, vajadusel tellib muudatused punkt 5.1 toodud protsessile.	Kontaktisik	10 tööpäeva
<b>7.4 RTK SAP ERPi kasutajate andmete inventuur</b>			
7.4.1	Koostab süsteemis RTK kasutajate nimekirja koos rollidega osakondade/talituste lõikes ja edastab need vastava üksuse juhatajale.	Rakenduse administraator	Kord aastas, 1 kvartalis
7.4.2	Kontrollib andmete vastavust tegelikule olukorrale, vajadusel tellib muudatused punkt 5.1 toodud protsessile.	Osakonna/talituse juhataja	10 tööpäeva
<b>7.5 RTIP administraatorite ja haldurite inventuur</b>			
7.5.1	Tellib RMITist RTIPi administraatorite ja haldurite nimekirja koos rollidega ja edastab need kontaktisikule	Kasutajate spetsialist	Kord aastas, 1 kvartalis

Nr	Tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
7.5. 2	Kontrollib andmete vastavust tegelikule olukorrale, vajadusel tellib muudatused e-mailil <a href="mailto:help@riigitootaja.ee">help@riigitootaja.ee</a> .	Kontaktisik	10 tööpäeva
<b>7.6 SAP ERP põhi- ja tehinguandmete lisamine, muutmine, kustutamine</b>			
7.6. 1	Töötab välja andmeülekande programmid ja vormid, lisab need vajadusel kasutusjuhendisse.	Tarkvara konsultant	Vajaduse tekkimisel
7.6. 2	Edastab tähtaja ja vormikohased, sisult õiged andmed tarkvara konsultandi e-mailile.	Kasutaja	Jooksvalt
7.6. 3	Registreerib töö IHSis <a href="mailto:sap.help@rtk.ee">sap.help@rtk.ee</a> , lisab tähtaja. Vaatab üle andmete vastavuse formaadile ja teostab sisulised kontrollid. Vajadusel konsulteerib kasutajaga. Teostab andmeülekanded. Tõestusväärtuse tagamiseks salvestab andmed RTK võrgukettale ja säilitab vastavalt vajadusele.	Tarkvara konsultant	Vastavalt 7.6.2 antud tähtajale
<b>7.8 Personali andmete korraline kustutamine</b>			
7.8. 1	Teavitab kasutajaid andmete kustutamisega alustamisest. Kustutamine toimub vastavalt Vabariigi Valitsuse määrusele „Riigi personali- ja palgaarvestuse andmekogu asutamine ja selle põhimäärus“.	MTT juhataja	Igal aastal märtsi kuus
7.8. 2	Loob andmete kustutamiseks programmi ja käivitab selle.	Tarkvara konsultant	Igal aastal aprilli kuus
<b>7.9 Infosüsteemide seotud kriitilise intsidendi menetlemine</b>			
7.9. 1	Kriitilise intsidendi korral võtab ISO töötaja ühendust ISO juhatajaga.	ISO töötaja	Koheselt
7.9. 2	Saadud info põhjal otsustab RTK kriisimeeskonna kokkukutsumise vajaduse vastavalt RTK kriisijuhtimise korrale.	ISO juhataja	Vajaduse tekkimisel
7.9. 3	Vastavalt vajadusele koostab infosüsteemi intsidendi vormikohase kirjeldamise ja registreerimise	ISO juhataja	Vajaduse tekkimisel