

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 koopiategemine, 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 kontaktisikuid 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 Kontaktisikuid telefoni või e-kirja teel 30 minuti jooksul alates katkestuse avastamisest.
- 2.12 Kriitilised intsidendid edastatakse telefoni teel RTK kasutajatoe telefoninumbri 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 turvatasemele 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 Kontaktisikutele Kasutajate nimekirja koos rollidega, millele Teenuse Saaja on kohustatud vastama 10 kalendripäeva jooksul. Vastuse mitteedastamisel loetakse Kasutajate nimekiri ja rollid korrektseks.
- 3.4 Teenuse Saaja on kohustatud teavitama Teenuseosutajat mittevajalikest kasutusõigustest nende tühistamiseks.

- 3.5 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 tagab, et osutatavad teenused on vastavuses kehtiva seadusandlusega ja algatab vajalikud arendustegevused selle muutumisel.
- 4.2 Arendusvajaduse esitab Teenuse Saaja Kontaktisik e-posti aadressile sap.help@rtk.ee.
- 4.2.1 Arendusvajadus peab sisaldama arenduse eesmärgi ning vastavat vajadusele järgnevat informatsiooni;
- 4.2.2 arendusvajaduse valdkonda reguleerivate seadusandlike aktide loetelu;
- 4.2.3 arenduse jaoks vajalikke põhiantmeid;
- 4.2.4 äriprotsesside kirjeldust;
- 4.2.5 aruannete kirjeldust;
- 4.2.6 andmesiirde ja liideste vajaduste kirjeldust.
- 4.3 Teenuse Saaja esitatud arendusvajadus kooskõlastatakse vajadusel ka Tellijaga.
- 4.4 Teenuseosutaja täpsustab arendusvajaduse saabumisel selle prioriteetsust ja sisu Kontaktisikuga ning organisatsioonisiselt osakonnajuhatajaga, kelle töövaldkonda arendusvajadus puutub.
- 4.5 Tagasiside tellimuse realiseerimise või tagasilükkamise kohta edastatakse Kontaktisikule koos tähtaja või tagasilükkamise põhjendusega 10 tööpäeva jooksul.
- 4.6 Kui arendusvajadus ei nõua arendustööde tellimist kolmandatelt isikutelt või muul viisil täiendavate riigieelarveliste vahendite kasutamist, siis Teenuseosutaja teostab ja testib arendustööd ja muudab kasutusjuhendid.
- 4.7 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.
- 4.8 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.
- 5.6 Kasutajate konsultatsiooniks edastatakse küsimus e-posti aadressile sap.help@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 kehtivale seadusandlusele.
- 7.4 Teenuseosutaja täiendab olemasolevaid aruandeid ja päringuid ning loob uusi SAP ERP standardvahenditega.

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 Pooled järgivad isikuandmete kaitse seaduses toodud andmekaitse põhimõtteid isikuandmete töötlemisel kui ka muud infoturvet reguleerivat seadusandlust.
- 8.4 Teenuseosutaja tagab Teenuse talitluspidevuse, omab vastavaid taasteplaane ja kontrollib neid regulaarselt vastavalt vajadusele kuid mitte vähem kui 1 kord aastas.
- 8.5 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.
- 8.6 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 kontaktisikud:

Funktsionaalsus	Nimi	Ametikoht	e-post
Rahandusministeeriumi valitsemisala eelarvestamine	Riina Virkus	RM Finantsosakonna juhataja	Riina.virkus@fin.ee
Maksu- ja Tolliameti personali arvestus	Terje Kürklü	EMTA personaliosakonna juhataja	Gerli.jogi@emta.ee
Maksu- ja Tolliameti tulude arvestus	Ruth Paade	EMTA tulude osakonna juhataja	Ruth.paade@emta.ee
Riigikassa toimingud	Kaja Kannerma	RM Riigikassa osakond	kaja.kannerma@fin.ee
Statistikaameti eelarvestamine	Viive Aasa	ESA Finantsosakonna juhataja	viive.aasa@stat.ee

- 9.2 Teenuseosutaja kontaktisik: Marek Ilves, tel 6631827, e-post marek.ilves@rtk.ee.
- 9.3 Kasutajatugi: tel. 6638292 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 perekonnanimi

² Kasutaja loomine/ muutmise/ kustutamine/ sulgemine

³ Loomisel aluseks võetav kasutaja

⁴ Kasutajagrupp; Roll; Kirjeldus;

⁵ Asutus, mille andmed on kasutajale vajalikud

⁶ Kuupäevade vahemik, millal kasutusõigus peab kehtima