

**LISA 5**

**TUGITEENUSE OSUTAMISE KOKKULEPPE JUURDE**

**TARKVARA SAP BPC TEENUSE OSUTAMISE TINGIMUSED**

**1. Mõisted**

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

**Kontaktisik** – Teenuse Saaja volitatud esindaja.

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

**Teenus** – SAP BPC töökeskkond. SAP BPC on planeerimise ja konsolideerimise standardtarkvara, mis on toodetud tarkvaraarendusfirma SAP AG (edaspidi SAP AG) poolt.

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

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

**2. Teenuste põhiparameetrid**

2.1 Teenuse aktiivne kasutusaeg on tööpäevadel kell 8:00 – 17:00.

2.2 Kasutajad kasutavad teenuseid ainult tööülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses ja kasutusjuhendites selgitatud viisil.

**3. Kasutusõiguste haldus ja nõuded salasõnale**

3.1 Teenuseosutaja vastutab Kasutajate loomise ja kustutamise eest. Kasutajaõiguste haldamise aluseks on Kontaktisiku poolt Teenuseosutaja e-posti aadressile [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee) edastatud taotlus.

3.2 Teenuse Saaja muudab kasutajate rolle.

3.3 Teenuse Saaja peab kasutajate üle arvestust.

3.4 Teenuse Saaja viib kord kvartalis läbi Kasutajate inventuuri ning edastab vajalikud muudatused Teenuseosutaja e-posti aadressile [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee).

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. Teenuse Saaja kohustused**

4.1 Teenuse Saaja korraldab oma uute Kasutajate koolituse.

**5. Infoturbe ja konfidentsiaalsuse tagamine:**

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

5.2 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.

5.3 Pooled järgivad isikuandmete kaitse seaduses toodud andmekaitse põhimõtteid isikuandmete töötlemisel kui ka muud infoturvet reguleerivat seadusandlust.

5.4 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.

- 5.5 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.

## **6. Poolte kontaktandmed**

- 6.1 Teenuse Saaja kontaktisik: Andres Paris, tel 611 3665, e-post [andres.paris@fin.ee](mailto:andres.paris@fin.ee)  
6.2 Teenuseosutaja kontaktisik: Marek Ilves, tel 663 1827, e-post [marek.ilves@rtk.ee](mailto:marek.ilves@rtk.ee).  
6.3 Kasutajatugi: tel. 663 8292 e-post: [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee).