

LISA 6

TUGITEENUSE OSUTAMISE KOKKULEPPE JUURDE

E-ARVEKESKUSE TEENUSE OSUTAMISE TINGIMUSED

1. Mõisted

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

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

Kontaktisik – Teenuse Saaja volitatud esindaja, finantstöötaja.

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 või punktis 2.2 toodud parameetrid on üle kahe korra halvemad.

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, kasutajamugavuse parandamise vajadused või punktides 2.3 ja 2.4 toodud tingimused ei ole täidetud.

RTK kasutajatugi – RTK töötaja, kelle ülesanneteks on infosüsteemide Kasutajate nõustamine ja kasutajatoe haldamine, et tagada Kasutajatele tõrgeteta töö.

Teenus – e-arvete halduskeskkond. Ostuarvete internetipõhine elektroonilise menetlemise keskkond. Teenus võimaldab ostuarvetele elektroonilist konteerimisinfo (kontode ja kontolaiendite) lisamist ja ostuarvete elektroonilist kooskõlastamist ja kinnitamist. Teenus on integreeritud majandustarkvaraga SAP ERP ja võimaldab arvete ning arvetega seotud menetlusinfo elektroonilist arhiveerimist.

Töökeskkond - infosüsteemi keskkond, kus toimub reaalse andmete töötlus.

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

2. Teenuste põhiparameetrid

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

2.2 Teenuse käideldavus vastab ISKE K2 nõuetele, mida osapooled tõlgendavad, et Teenuse summaarne planeerimata teenuse katkestuse kestvus aktiivsel kasutusajal ei ületa 2 tundi nädalas.

- 2.3 80% lihtsate ning enamlevinud tehingute mahust (nt arve numbri või tarnija nime järgi otsing jms) tuleb teostada normaalse Teenuse Saaja tööjaama protsessorite ja võrgu koormuse juures 4 sekundiga. Ülejäänud 20% lihtsatest tehingutest tuleb teostada 8 sekundiga.
- 2.4 100% keerulistest tehingutest (nt päringud) tuleb teostada Teenuse Saaja tööjaama normaalse protsessorite ja võrgu koormuse juures 10 sekundiga.
- 2.5 Planeeritud katkestusi on lubatud teostada vaid passiivsel kasutusajal. Teenuseosutaja informeerib Teenuse Saaja Kontaktisikut vähemalt 5 tööpäeva enne katkestust.
- 2.6 Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus on 6 tundi ning kogukestvus kuus ei ületa 12 tundi.
- 2.7 Teenuses aktsepteeritud andmekadu on maksimaalselt 2 tundi.
- 2.8 Teenuses esinevate intsidentide ja probleemide lahendamisajad on määratud vastavalt prioriteedikategooriale ja toodud välja alljärgnevas tabelis:

Prioriteedikategooria	Lahendusaeg
Kriitiline	Järgmisel tööpäeval
Kõrge	5 tööpäeva jooksul
Keskmine	10 tööpäeva jooksul

- 2.9 Planeerimata katkestustest teavitab Teenuseosutaja Teenuse Saaja Kontaktisikut telefoni või emaili teel 30 minuti jooksul alates katkestuse avastamisest.
- 2.10 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.
- 2.11 Teenus vastab turbe standardile ISO27001/27002.

3. Kasutusõiguste haldus

- 3.1 Teenuse Saaja korraldab Kasutajate õiguste haldamist, nimetades selleks endapoolsed teenuse administraatorid.
- 3.2 Teenuse Saaja korraldab Kasutajate inventuuri kord kvartalis, et tuvastada mittevajalikud kasutajate õigused. Mittevajalike kasutusõiguste tühistamine toimub administraatori poolt.
- 3.3 Teenuseosutaja loob Kontaktisiku poolt esitatud Teenuse Saaja poolsele administraatorile kasutajakonto, mille abil administraator haldab Teenuse Kasutajate kontosid. Administraatori kasutajakonto taotlus esitatakse Teenuseosutaja e-posti aadressile sap.help@rtk.ee.
- 3.4 Teenuse Saaja on kohustatud teavitama Teenuseosutajat mittevajalikest administraatori kasutusõigustest nende tühistamiseks.
- 3.5 Kasutajate tuvastamine teenuses toimub ID-kaardiga või Mobiil-IDga.
- 3.6 Passiivsed Kasutajad logitakse automaatselt välja 10 minutit pärast aktiivse kasutamise lõppu.

4. Teenuse Saaja kohustused

- 4.1 Teenuse Saaja tagab, et Kasutajad kasutavad Teenust ainult tööülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses ja kasutusjuhendites selgitatud viisil.
- 4.2 Teenuse Saaja korraldab uute Kasutajate koolituse.

5. Teenuseosutaja kohustused

- 5.1 Teenuseosutaja esitab kord kvartalis Teenuse Saajale aruande Teenuses esinenud kriitiliste intsidentide kohta tuues välja intsidendi lühikirjelduse, alguse- ja lõpuaja. Kui kriitilise intsidenti lahendusaeg ületanud kokkulepitud maksimaalset lahendusaega või kui Teenus ei vastanud käideldavusnõuetele esitab Teenuseosutaja 10 tööpäeva jooksul aruande tegevuskavaga analoogse olukorra vältimiseks tulevikus.
- 5.2 Teenuseosutaja on kohustatud informeerima Teenuse Saajat Teenuses planeeritavatest olulistest muudatust vähemalt 10 tööpäeva enne muudatuse paigaldamist Töökeskonda.

6. Infoturve ja konfidentsiaalsuse tagamine:

- 6.1 Teenuseosutaja täidab Poolte infoturbealaseid kokkuleppeid ning kindlustab Teenuse Saaja andmete haldamisel andmete kvaliteedi, käideldavuse ja koostalitlusvõime.
- 6.2 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.
- 6.3 Pooled järgivad isikuandmete kaitse seaduses toodud andmekaitse põhimõtteid isikuandmete töötlemisel kui ka muud infoturvet reguleerivat seadusandlust.
- 6.4 Teenuse osutaja tagab Teenuse talitluspidevuse.
- 6.5 Töökeskonna andmete kasutamine testkeskkonnas ei ole lubatud.
- 6.6 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.
- 6.7 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.

7. Poolte kontaktandmed

- 7.1 Teenuse Saaja Kontaktisik: Teenuse saaja finantstöötajad.
- 7.2 Teenuseosutaja kontaktisik: Marek Ilves, tel 6631827, e-post marek.ilves@rtk.ee.
- 7.3 Kasutajatugi: tel. 6638292 e-post: sap.help@rtk.ee.