

LISA 4: SAP BUSINESS OBJECT ADMINISTREERIMISE TEENUSE TINGIMUSED

1. Mõisted

Arendustöö – töö uue funktsionaalsuse või aruande loomiseks või olemasoleva muutmiseks.

Arendusvajadus – Tellija poolt esitatud arendustöö eesmärgi ja nõudmiste kirjeldus.

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

Hooldusaeg - Teenuse Saajaga eelnevalt kokku lepitud ajavahemik hooldustöödeks, mille jooksul ei pea SAP BO olema kättesaadavad. Hooldusaeg on 18:00 kuni 8:00.

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

Klassifikaator - kindla struktuuri ja tähendusega kood.

Käideldavus K1 (ISKE järgi) - süsteemi töökindlus 90%. Kättesaadavusega 24/7 (24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas) teenuse puhul on lubatud summaarne teenuse seisak kuus 96 tundi. Kättesaadavusega 9/5 (9 tundi ööpäevas ja 5 päeva nädalas) teenuse puhul on lubatud summaarne teenuse seisak kuus tööajal 36 tundi.

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.

Planeeritud teenuse katkestus - planeeritud teenuse katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kättesaadav. Reeglina viiakse planeeritud katkestused läbi ametlikul süsteemide hooldusajal. Poolte kokkuleppel on võimalik ka muu aeg.

Reageerimisaeg - ajavahemik, mis algab teenuse katkestusega või teenindussoovist teatamisega Teenuseosutajale ning lõpeb Teenuseosutaja poolt lahenduse või veaotsingu alustamisega.

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

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.

Testsüsteem – infosüsteemi keskkond, mille seadistus vastab tootmissüsteemile, aga sisaldab andmeid testimiseks.

Tootmissüsteem - infosüsteemi keskkond, kus toimub reaalsete andmete töötlus.

Tööaeg – tööpäevadel 8:00 – 17:00 (ehk 9/5).

2. Kasutaja kohustused:

2.1 Kasutaja kasutab SAP BOd ainult enda tööülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses.

3. Teenuse Saaja kohustused:

3.1 Korraldab Kasutajate õiguste haldamist, nimetades selleks SAP BO administraatori. Kontaktisik saadab administraatori kasutajakonto avamiseks andmed Teenuseosutajale (vormil 1) e-posti aadressil sap.help@rtk.ee.

3.2 Korraldab vähemalt kord kvartalis Kasutajate inventuuri, et tuvastada mittevajalikud kasutajate õigused. Mittevajalike kasutusõiguste tühistamine toimub administraatori poolt.

3.3 Korraldab uue Kasutaja koolituse, kui vastav valdkonna aruandluse Kasutaja on organisatsioonis enne olemas

4. Teenuseosutaja kohustused

4.1 Aruannete loomine ja muutmine:

- 4.1.1 Uue aruande loomise või olemasoleva aruande muutmise vajaduse esitab Kontaktisik e-posti aadressile sap.help@rtk.ee. Aruande loomise tellimus peab sisaldama aruande eesmärgi ning aruande vormi koos näidisandmete ja võimaluse korral ka valemitega.
- 4.1.2 Teenuseosutaja täpsustab tellimuse vajaduse ja sisu Kontaktisikuga ning organisatsioonisiselt osakonnajuhatajaga, kelle töövaldkonda aruanne puudutab.
- 4.1.3 Tagasiside tellimuse realiseerimise või tagasilükkamise kohta edastatakse Kontaktisikule koos tähtaja või tagasilükkamise põhjendusega 10 tööpäeva jooksul.
- 4.1.4 Kui tellimus nõuab arendustööde tellimist kolmandatelt isikutelt või sellega kaasnevad muud täiendavad kulud, kooskõlastatakse arendustöö tellimine RTK juhatajaga. Teenuseosutaja viib vajadusel läbi riigihanke arendustööde teostamiseks, testib arendustööd ja muudab kasutusjuhendid.
- 4.1.5 Uue aruande valmimisel või olemasoleva aruande olulisel muutmisel teavitab Teenuseosutaja sellest Kontaktisikut e-posti teel.

4.2 Kasutajaõiguste haldamine:

- 4.2.1 Teenuseosutaja loob Kontaktisiku poolt esitatud SAP BO Teenuse Saaja poolsele administraatorile kasutajakonto, mille abil SAP BO administraator haldab Kasutajate kontosid (vt ka punkt 3.2.).

4.3 Kasutajate nõustamine:

- 4.3.1 Kasutajate nõustamine konsulantide poolt toimub Tööajal.
- 4.3.2 Kriitilised probleemid edastatakse telefoni teel RTK kasutajatoe telefoninumbrile 6638252, ülejäänud kategooriatesse jäävad probleemid edastab Kontaktisik e-kirja teel aadressile sap.help@rtk.ee.
- 4.3.3 Teenuseosutaja vastab üldjuhul e-kirja teel.
- 4.3.4 Esineda võivad probleemid lahendatakse vastavalt probleemi prioriteedikategooriale.

| Prioriteedikategooria | Lahenduse eeldatav aeg |
|-----------------------|------------------------|
| Kriitiline | Järgmisel tööpäeval |
| Kõrge | 5 tööpäeva jooksul |
| Keskmine | 10 tööpäeva jooksul |

4.3.5 E-kirja pealkiri (subjekt) peab sisaldama lühikest, probleemi valdkonna sõnastust.

4.3.6 Probleemi kirjeldus (e-kirja sisu) peab sisaldama:

- 4.3.6.1 tegevuse kirjeldust;
- 4.3.6.2 asutuse tunnust või nime;
- 4.3.6.3 aruande tunnust või nime ning kasutatavaid parameetreid;
- 4.3.6.4 veateate kirjeldust;
- 4.3.6.5 soovitud tulemust.

- 4.4 SAP BO kasutajate koolitamine olemasolevate aruannete kasutamiseks toimub vastavalt kasutajatelt laekunud soovidele. Soovid esitab Kontaktisik e-posti aadressile sap.help@rtk.ee.
- 4.5 Kasutusjuhendid on avaldatud Teenuseosutaja interneti koduleheküljel www.rtk.ee.
- 4.6 SAP BO haldusteenust pakub Rahandusministeeriumi Infotehnoloogia Keskus vastavalt käideldavuse tasemele K1.
- 4.6.1 Planeeritud katkestused:
- 4.6.1.1 Planeeritud katkestusest teatab Teenuseosutaja Kontaktisikule ette üldjuhul vähemalt kaks (2) tööpäeva e-posti teel. Lühema etteteatamisajaga võib planeeritud katkestusi läbi viia kokkuleppel Kontaktisikuga.
 - 4.6.1.2 Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus kuus on 96 tundi. Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus on 12 tundi.
 - 4.6.1.3 Planeeritud katkestusi tehakse üldjuhul ametlikul hooldusajal. Infosüsteemide ametlik hooldusaeg on tööpäevadel ajavahemikus 07:00-08:00 ning igal neljapäeval ajavahemikus 18:00-21:00. Seejuures toimuvad tootepaigaldused üks kord nädalas neljapäeviti ning testpaigaldused tööpäeviti nimetatud kellaegadel.
- 4.6.2 Planeerimata katkestused:
- 4.6.2.1 Planeerimata katkestustest teavitab Teenuseosutaja Kontaktisikut tööajal kas e-posti või telefoni teel 30 minuti jooksul alates katkestuse avastamisest.
 - 4.6.2.2 Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus kuus on 96 tundi.
 - 4.6.2.3 RMIT tagab planeerimata katkestuse likvideerimise võimalikult kiirelt, kuid mitte rohkem kui 24 tunni jooksul.

5. Konfidentsiaalsuse tagamine:

- 5.1 Teenuseosutaja töötleb isikuandmeid, järgides isikuandmete kaitse seaduses ja avaliku teabe seaduses sätestatud nõudeid.
- 5.2 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.
- 5.3 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 juhataja korralduse alusel.

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/ muutmine/ 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