

## LISA 6: E-ARVEKESKUSE ADMINISTREERIMISE TEENUSTE TINGIMUSED

### 1. Mõisted

**E-arvete haldussüsteem** – infosüsteem arvete digitaalseks kooskõlastamiseks, kinnitamiseks ning informatsiooni edastamiseks SAP ERPi.

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

**Prioriteedikategooria I (“Kriitiline”)** - tärked, mis takistavad kasutajatel infosüsteemi mingi funktsiooni kasutamist ning töö teostamiseks puudub alternatiivne võimalus.

**Prioriteedikategooria II (“Kõrge”)** - tärked, mis mõjutavad osaliselt kasutaja tööd infosüsteemis, aga töö teostamiseks on võimalik kasutada alternatiivseid võimalusi.

**Prioriteedikategooria III (“Keskmine”)** - tärked, 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.

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

### 2 E-arvete haldussüsteemi teenuse üldine kirjeldus:

2.1 Teenuseosutaja pakub e-arvete haldussüsteemi teenust vastavalt riigihanke tulemusena operaatorfirmaga sõlmitud lepingule.

2.2 Operaatorfirmalt ostetakse ostuarvete digitaliseerimise ja internetipõhise elektroonilise menetlemise keskkonna kasutamise teenust. Hangitud teenus võimaldab ostuarvetele elektroonilist konteerimisinfo (kontode ja kontolaiendite) lisamist ja ostuarvete elektroonilist kooskõlastamist ja kinnitamist. Lisaks on lahendus integreeritud majandustarkvaraga SAP ja võimaldab arvete ning arvetega seotud menetlusinfo elektroonilist arhiveerimist.

### 3 Kasutaja kohustused:

3.1 Kasutaja kasutab e-arvete haldussüsteemi ainult enda tööülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses ning kasutusjuhendites selgitatud viisil.

### 4 Teenuseosutaja kohustused:

4.1 E-arvete haldussüsteemi kasutuselevõtmine:

4.1.1 E-arvete haldussüsteemi kasutuselevõtmine toimub vastavalt juhendile „Asutuse eAK kasutamisele ülemineku tegevused“, mis asub RTK koduleheküljel [www.rtk.ee](http://www.rtk.ee)).

4.1.2 Teenuseosutaja valmistab ette e-arvete haldussüsteemi ja SAP ERP vahelise infovahetuse ja teostab selle ning viib läbi Kasutajate koolituse.

4.2 Kasutajate nõustamine:

4.2.1 Kasutajate nõustamine toimub Tööajal;

4.2.2 Kriitilised probleemid edastatakse telefoni teel RTK kasutajatoe telefoninumbrile 6638252, ülejäänud kategooriatesse jäävad probleemid edastab Kontaktisik e-kirja teel aadressile [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee);

4.2.3 Teenuseosutaja vastab üldjuhul e-kirja teel.

4.2.4 Esineda võivad probleemid lahendatakse vastavalt probleemi prioriteedikategooriale.

<b>Prioriteedikategooria</b>	<b>Lahenduse eeldatav aeg</b>
Kriitiline	Järgmisel tööpäeval
Kõrge	5 tööpäeva jooksul
Keskmine	10 tööpäeva jooksul

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

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

- 4.2.6.1 tegevuse kirjeldust;
- 4.2.6.2 asutuse tunnus või nimetus;
- 4.2.6.3 veateate kirjeldust;
- 4.2.6.4 soovitud tulemust.

4.3 Kasutajate koolitamine toimub vastavalt kasutajatelt laekunud soovidele. Soovid esitab Teenuseosutajale Kontaktisik e-posti aadressil [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee).

4.4 Kasutusjuhendeid täiendatakse vastavalt muudetud funktsionaalsusele. Kasutusjuhendid on avaldatud Teenuseosutaja koduleheküljel [www.rtk.ee](http://www.rtk.ee).

4.5 E-arvete haldussüsteem vastab infosüsteemi turvasemele K2T2S1.

4.6 E-arvete haldussüsteem on kasutatav tööpäeviti 08:00 kuni 18:00

## **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.