

## LISA 3: SAP ERP ADMINISTREERIMISE TEENUSTE TINGIMUSED

### 1. Mõisted

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

**Arendusvajadus** – Tellija poolt esitatud arendustöö eesmärgi ja nõudmiste kirjeldus.

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

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

**Klassifikaator** - kindla struktuuri ja tähendusega kood.

**Käideldavus K2 (ISKE järgi)** - süsteemi töökindlus 99%. Kättesaadavusega 24/7 (24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas) teenuse puhul on lubatud summaarne teenuse seisak kuus 8 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.

**Prioriteedikategooria I (“Kriitiline”)** - tõrked, mis takistavad 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.

**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 ERP** – majandusarvestuse standardtarkvara, mis on toodetud tarkvaraarendusfirma SAP AG (edaspidi SAP AG) poolt.

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

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

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

**Varundamine** - andmetest koopiade tegemine, tagamaks andmete säilimise tootmissüsteemi tõrgete puhul.

### 2. Kasutaja kohustused:

- 2.1 Kasutaja kasutab SAP ERPi ainult tööülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses ja kasutusjuhendites selgitatud viisil.
- 2.2 Kasutaja salasõna peab sisaldama vähemalt 2te numbrit, 2te suurt ja 2te väikest tähte ning kokku peab olema parooli pikkus vähemalt 8 sümbolit. Kasutaja peab vahetama enda salasõna iga 90 päeva järel.

### 3. Teenuse Saaja kohustused:

- 3.1 Teenuse Saaja teavitab Teenuseosutajat mittevajalikest kasutusõigustest nende tühistamiseks.
- 3.2 Teenuse Saaja kohustub vastama Teenuseosutaja poolt saadetavale Kasutajate inventuuri alasele päringule 10 kalendripäeva jooksul, kui Kasutajate nimekirjas on vaja teha muudatusi.
- 3.3 Teenuse Saaja korraldab üldjuhul oma uute Kasutajate SAP ERP koolituse, kui vastava funktsionaalsuse Kasutaja on organisatsioonis olemas.

#### 4. Teenuseosutaja kohustused:

- 4.1 Klassifikaatorite haldamine ja uute klassifikaatorite (sh *Kulukeskused, Tulukeskused, Raamatupidamiskontod, Eelarvekontod, Eelarveobjektid jm*) loomine lähtudes arvestusstandarditest ning Tellija vajadustest ja nende sidumine olemasolevate seadistustega.
- 4.2 Olemasolevate aruannete ja päringute täiendamine ning uute koostamine SAPi standardvahenditega.
- 4.3 Kasutajaõiguste haldamine:
  - 4.3.1 Kasutajate loomine ja kustutamine, kasutajate üle arvestuse pidamine, kasutajaõiguste muutmine. Kasutajaõiguste haldamise aluseks on Kontaktisiku poolt Teenuseosutaja e-posti aadressile [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee) edastatud motiveeritud taotlus (vorm 1).
  - 4.3.2 Kord kvartalis teostab Teenuseosutaja Kasutajate inventuuri, mille käigus edastab Tellija Kontaktisikule Kasutajate nimekirja koos rollidega. Kui Tellija ei saada vastust päringule punktis 3.2 kokkulepitud tähtaja jooksul, loetakse Kasutajate nimekiri ja rollid korrektseks.
  - 4.3.3 Kasutajaõigused, mis puudutavad hankijate ja klientide loomist ning maksete saatmist riigikassasse antakse üldjuhul kahele kasutajale valitsemisala kohta.
- 4.4 Kasutajate nõustamine:
  - 4.4.1 Kasutajate nõustamine konsultantide poolt toimub Tööajal. 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). Teenuseosutaja vastab üldjuhul e-kirja teel.
  - 4.4.2 Esineda võivad probleemid lahendatakse vastavalt probleemi prioriteedikategooriale.

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

- 4.4.3 E-kirja pealkiri (subjekt) peab sisaldama lühikest, probleemi valdkonna sõnastust.
- 4.4.4 Probleemi kirjeldus (e-kirja sisu) peab sisaldama:
  - 4.4.4.1 tegevuse kirjeldust;
  - 4.4.4.2 asutuse tunnust või nimetust;
  - 4.4.4.3 võimalusel toimingukoodi;
  - 4.4.4.4 veateate kirjeldust;
  - 4.4.4.5 soovitud tulemust.

#### 4.5 Arendustööde teostamine:

4.5.1 Arendusvajaduse esitab Kontaktisik e-posti aadressile [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee).

4.5.1.1 Arendusvajadus peab sisaldama arenduse eesmärgi ning vastavat vajadusele järgnevat informatsiooni;

4.5.1.1.1 arendusvajaduse valdkonda reguleerivate seadusandlike aktide loetelu;

4.5.1.1.2 arenduse jaoks vajalikke põhiandmeid;

4.5.1.1.3 äriprotsesside kirjeldust;

4.5.1.1.4 aruannete kirjeldust;

4.5.1.1.5 andmesiirde ja liideste vajaduste kirjeldust

4.5.2 Liidesed Teenuse Saajate põhiinfosüsteemidega realiseeritakse üle x-tee.

4.5.3 Teenuseosutaja täpsustab arendusvajaduse saabumisel selle prioriteetsust ja sisu Kontaktisikuga ning organisatsioonisiselt osakonnajuhatajaga, kelle töövaldkonda arendusvajadus puutub.

4.5.4 Tagasiside tellimuse realiseerimise või tagasilükkamise kohta edastatakse Kontaktisikule koos tähtaja või tagasilükkamise põhjendusega 10 tööpäeva jooksul.

4.5.5 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.

4.5.6 Arenduste valmimisest teavitab Teenuseosutaja Kontaktisikut e-posti teel.

#### 4.6 Kasutajate koolitamine:

4.6.1 SAP ERP kasutajate koolitamine RTK poolt toimub uute juurutuste korral, uute seadistatavate funktsionaalsuste korral (esmakoolitus, eelarvestamine, ostu- ja laotehingute haldamine, müügitehingute haldamine jne) ning vastavalt Kasutajatelt laekunud soovidele. Soovid esitab Kontaktisik e-posti aadressile [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee).

4.6.2 Teenuseosutaja teostab SAP ERP funktsionaalsuse uute kasutajate koolitamise juhul, kui Kasutaja organisatsioonis puudub vastava funktsionaalsuse Kasutaja.

4.7 Kasutusjuhendid on avaldatud Teenuseosutaja interneti koduleheküljel [www.rtk.ee](http://www.rtk.ee).

4.8 Kasutajatel on võimalik testida olemasolevat funktsionaalsust ja uusi arendustöid SAP ERP testsüsteemis.

4.9 SAP ERP tootmissüsteemi haldusteenust pakub Rahandusministeeriumi Infotehnoloogia Keskus (edaspidi RMIT) vastavalt käideldavuse tasemele K2.

#### 4.10 Planeeritud katkestused:

4.10.1 Planeeritud katkestusest teatab Teenuseosutaja Kontaktisikule ette üldjuhul vähemalt kaks (2) tööpäeva e-posti teel. Lühema etteteatamisajaga võib planeeritud katkestusi läbi viia kokkuleppel Kontaktisikuga.

4.10.2 Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus kuus on 12 tundi. Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus on 6 tundi.

4.10.3 Planeeritud katkestusi tehakse üldjuhul ametlikul hooldusajal. Infosüsteemide ametlik hooldusaeg on tööpäevadel ajavahemikus 07:00-08:00 ning igal neljapäeval ajavahemikus 18:00-21:00.

4.11 Planeerimata katkestustest teavitab Teenuseosutaja Kontaktisikut tööajal kas e-posti või telefoni teel 30 minuti jooksul alates katkestuse avastamisest. RMIT tagab planeerimata katkestuse likvideerimise võimalikult kiiresti, kuid mitte rohkem kui 8 tunni jooksul. Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus kuus on 8 tundi.

#### 4.12 Varundus:

- 4.12.1 SAP ERP andmete varundamine toimub vähemalt üks (1) kord päevas 24-tunniste intervallide järel täieliku varukoopiana. Seejärel kopeeritakse varukoopia edasi teise füüsiliselt erinevasse asukohta.
- 4.12.2 Varukoopiad salvestatakse koos eelmise päeva Oracle arhiivilogidega. Oracle arhiivilogid kopeeritakse varundusserverile iga tunni tagant ajavahemikus 8:00 kuni 20:00. Seejärel kopeeritakse Oracle arhiivilogid edasi teise füüsiliselt erinevasse asukohta.
- 4.12.3 Andmeid on võimalik taastada viimase 30 päeva ulatuses. Andmete taastamist tehakse hiljemalt järgmise tööpäeva lõpuks pärast vastava teenindussoovi esitamist.
- 4.12.4 Iga kuu viimast varukoopiat säilitatakse 7 aastat.
- 4.12.5 Igal laupäeval kell 00:05 kuni 06:00 toimub ERP süsteemi offline varundus. Sellel ajal ei ole teenus kättesaadav.
- 4.13 Teenuseosutaja pakub Teenuse Saajale tehnilist ja funktsionaalset konsultatsiooni olemasoleva funktsionaalsuse ulatuses. Konsultatsiooni saamiseks saadab Kontaktisik päringu e-posti aadressile [sap.help@rtk.ee](mailto:sap.help@rtk.ee).

## **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 <sup>1</sup>	E-post	Tegevus <sup>2</sup>	Ref. kasutaja <sup>3</sup>	Taotletav õigus <sup>4</sup>	Asutus <sup>5</sup>	Kehtivus <sup>6</sup>	Põhjendus

<b>TAOTLUSE ESITAJA:</b>	
Taotluse esitaja nimi	
Taotluse esitaja ametikoht	

<b>Kasutajaõiguse andis/ muutis/ sulges:</b>	
Ees- ja perekonnanimi	
Kuupäev	

<sup>1</sup> Ees- ja perekonnanimi

<sup>2</sup> Kasutaja loomine/ muutmine/ kustutamine/ sulgemine

<sup>3</sup> Loomisel aluseks võetav kasutaja

<sup>4</sup> Kasutajagrupp; Roll; Kirjeldus;

<sup>5</sup> Asutus, mille andmed on kasutajale vajalikud

<sup>6</sup> Kuupäevade vahemik, millal kasutusõigus peab kehtima