

LISA 5: RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALI ADMINISTREERIMISE TEENUSTE TINGIMUSED

1. Mõisted:

Hooldusaeg - Teenuse Saajaga eelnevalt kokku lepitud ajavahemik hooldustöödeks, mille jooksul ei pea riigitöötaja iseteenindusportaal olema kättesaadav. Hooldusaeg on 18:00 kuni 8:00.

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

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.

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.

Riigitöötaja iseteenindusportaal – (edaspidi RTIP) keskkond, millega liitunud asutuse töötajad saavad portaali kaudu esitada oma puhkusetootlust ja seda hiljem muuta, esitada lähetuskorraldust ja lähetuse kuluaruannet ning saada ülevaadet enda kasutusel olevatest varadest. RTIP on liidestatud SAP ERPga.

RTIP asutuse administraator - Asutuse töötaja, kellel on süsteemis asutuse või valitsemisala administreerimise osas kõige suuremad sisulised õigused. Administraatoril on õigus jagada rolle asutuse piires, sisestada erinevate funktsionaalsete moodulitega seoses asutuse sisekordades valdkonna kohta sätestatud piiranguid ja spetsiifilisi tingimusi, teha vajadusel toiminguid töötajate/juhtide eest ning vaadata logisid.

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

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).

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

2 Kasutaja kohustused:

2.1 Kasutaja kasutab RTIPi ainult tööülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses ja kasutusjuhendites selgitatud viisil.

3 Teenuse Saaja kohustused:

- 3.1 Määrata valitsemisalas RTIP asutuse administraatorid.
- 3.2 Korraldab enda Kasutajate RTIP koolituse.

4 Teenuseosutaja kohustused:

- 4.1 Kasutajate nõustamine:
 - 4.1.1 Kasutajate nõustamine kasutajatoe poolt toimub Tööajal.
 - 4.1.2 Kriitilised probleemid edastatakse telefoni teel RTK kasutajatoe telefoninumbrile 6638252, ülejäänud kategooriatesse jäävad probleemid edastab Kasutaja või RTIP asutuse administraator e-posti teel aadressile help@riigitootaja.ee. Teenuseosutaja vastab üldjuhul e-posti teel.
 - 4.1.3 Esineda võivad probleemid lahendatakse vastavalt probleemi prioriteedikategooriale.

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

- 4.2 RTIP asutuse administraatori koolitamine keskkonna haldamiseks ja administreerimiseks.
- 4.3 RTIP riigiüleste seadistuste tegemine, üleriigiliste klassifikaatorite haldamine ning asutuste jaoks moodulite avamine RTIPi kasutamiseks.
- 4.4 Kasutusjuhendite täiendamine vastavalt arendatud funktsionaalsusele. Kasutusjuhendid on avaldatud RTIPis www.riigitootaja.ee ja Teenuseosutaja interneti koduleheküljel www.rtk.ee.
- 4.5 RTIP testsüsteemi teenuse kasutamise pakkumine. Testsüsteemis on kasutajatel võimalik testida olemasolevat funktsionaalsust ja uusi arendustöid. Testsüsteemi kättesaadavus pole samal tasemel nagu toodangusüsteemil.
- 4.6 RTIP teenus on kättesaadav K1 tasemel 24/7 ja seda pakub RMIT.
 - 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.

4.6.3 Andmete varundamine toimub vähemalt üks kord päevas 24-tunniste intervallide järel. Nädalas korra tehakse andmetest täielik varukoopia, mida säilitatakse ühe kuu jooksul kahes füüsiliselt erinevas kohas;

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.