

Kasutus-, tugi- ja arendusteenuse kirjeldus

Teenuse eesmärk

Kasutus-, tugi- ja arendusteenuse eesmärk on võimaldada Tellijal kasutada Silkyware KnowledgeOps Platformi ning kasutuselevõtu- ja seadistusteenuse käigus loodud töökeskkonda ja töövooge ametikompetentsiprofiilide (AKP-de) koostamiseks, muutmiseks ja valideerimiseks. Teenuse raames tagab Teenusepakkuja platvormi tavapärase käitamise ning osutab Tellijale kasutajatoe-, hooldus- ja spetsialistiteenuseid.

Platvormi kasutamine

Teenuse raames võimaldatakse Tellijale:

- ühe Tellija organisatsiooni kasutamine platvormil;
- kasutuselevõtu- ja seadistusteenuse käigus loodud tööruumide kasutamine;
- kasutuselevõtu- ja seadistusteenuse käigus loodud töövoogude korduvkasutamine;
- platvormi tavapärase majutus ja käitamine;
- üldised tarkvarauuendused;
- süsteemi monitooring;
- andmebaasi varundamine;
- standardne kasutajatugi;
- Teenusepakkuja tehtavad üldised platvormi parandused ja täiendused.

Kasutajad ja kasutusõigused

Teenuse raames võimaldatakse platvormi kasutada kuni viiel nimelisel Tellija kasutajal.

Kasutajakontod on isiklikud ning kasutajakontot ei ole lubatud jagada mitme inimese vahel.

Tellija vastutab kasutajate nimekirja ajakohasuse, kasutajatele antud õiguste sobivuse ning kasutajate paroolide ja autentimisvahendite kaitsmise eest. Tellija teavitab Teenusepakkujat vajadusest sulgeda platvormile ligipääs kasutajal, kellel puudub edaspidi selleks vajadus, ning teatab Teenusepakkujale viivitamata volitamata ligipääsu kahtlusest.

Teenusepakkujal on õigus turvariski korral kasutajakonto või API-ühendus ajutiselt peatada.

Spetsialistiteenus

Teenuse raames osutab Teenusepakkuja Tellijale kuni 60 tundi spetsialistiteenust.

Spetsialistiteenust võib kasutada muu hulgas:

- AKP-de valdkonnaspetsiifiliste töövoogude kohandamiseks;
- töövoogude seadistamiseks ja täiustamiseks;
- metoodikate, reeglite ja terminoloogia rakendamiseks;
- AKP-de loomise, muutmise ja valideerimise protsessi parandamiseks;
- valdkonnaspetsiifiliste tehisintellekti juhiste täiustamiseks;
- kasutajate nõustamiseks ja koolitamiseks;
- sisulist analüüsi nõudvate kasutajatoe juhtumite lahendamiseks;
- andmete töötlemise ja impordiga seotud töödeks;
- Tellija soovitud aruannete või väljundite kohandamiseks;

- väiksemateks Tellija valdkonnast tulenevateks arendustöödeks.

Teenusepakkuja annab Tellija soovil ülevaate kasutatud spetsialistiteenuse tundidest.

Platvormi üldine arendamine

Teenusepakkuja võib teenuse osutamise perioodil arendada ja täiendada platvormi üldist funktsionaalsust. Platvormi üldiseks arenduseks loetakse arendustegevust, mis on suunatud platvormi kui terviktoote arendamisele, ei ole loodud üksnes Tellija organisatsiooni või AKP-de koostamise protsessi jaoks ning on kasutatav ka teiste klientide, kasutusjuhtude või valdkondade puhul.

Platvormi üldise arendamise käigus tehtud töid ei arvestata Tellijale ette nähtud spetsialistiteenuse tundide hulka.

Teenusepakkuja määrab üldiste arenduste prioriteedid, tehnilise lahenduse ning arenduste teostamise aja ja mahu. Tellija võib esitada Teenusepakkujale platvormi arendamise ettepanekuid.

Tehisintellekti- ja API-teenused

Platvormi toimimiseks võib kasutada kolmandate isikute tehisintellekti- ja API-teenuseid, sealhulgas:

- tehisintellekti mudeleid ja tokenipõhiseid teenuseid;
- OpenAI API teenuseid;
- Anthropic API teenuseid;
- OpenRouteri teenuseid;
- embedding'ute ehk tekstivektorite loomise teenuseid;
- reranking-teenuseid;
- muid platvormi toimimiseks vajalikke tehisintellekti- või API-teenuseid.

Teenusepakkuja valib ja haldab teenuse osutamiseks kasutatavaid tehisintellekti mudeleid, teenusepakkujaid, API-sid ja nendega seotud tehnilisi seadistusi vastavalt teenuse tehnilistele vajadustele.

Teenusepakkuja jälgib tehisintellekti- ja API-teenuste kasutusmahtu ning teavitab Tellijat mõistliku aja jooksul, kui kasutusmaht on tavapärasest oluliselt suurem.

Kasutajatugi ja tõrgete käsitlemine

Kasutajatuge osutatakse tööpäevadel tavapärase tööaja jooksul Eesti aja järgi poolte kokkulepitud kirjaliku suhtluskanali kaudu.

Teenusepakkuja eesmärk on:

- kinnitada kriitilise tõrke teate kättesaamist ühe tööpäeva jooksul;
- kinnitada muu toe- või veateate kättesaamist kahe tööpäeva jooksul.

Reageerimisaeg tähendab teate kättesaamise kinnitamist või esmase hinnangu andmist.

Kriitiliseks tõrkeks loetakse olukorda, kus kõigil Tellija kasutajatel puudub ligipääs platvormile või põhilised töövood ei ole tervikuna kasutatavad ning mõistlik alternatiivne tööviis puudub.

Tavaliseks tõrkeks loetakse olukorda, kus osa funktsionaalsusest ei tööta nõuetekohaselt, kuid platvormi või töövoogu on võimalik vähemalt osaliselt kasutada.

Arendussoov on ettepanek uue funktsiooni, muudatuse, mugavustäiustuse või töövoogu kohanduse tegemiseks ning seda ei käsitata tõrkena.

Platvormi hooldus ja kättesaadavus

Teenusepakkuja rakendab mõistlikke meetmeid platvormi tavapärase toimivuse tagamiseks. Teenusepakkuja eesmärk on hoida platvorm tavapäraseks kasutamiseks kättesaadavana vähemalt 98% ulatuses kalendrikuus.

Kättesaadavuse arvestusse ei kuulu katkestused, mis tulenevad:

- ette teatatud hooldustöödest;
- erakorralistest turva- või parandustöödest;
- kolmandate isikute teenuste katkestustest;
- interneti-, pilve- või sidepakujate katkestustest;
- Tellija seadmetest, ühendustest või seadistustest;
- kolmandate isikute tehisintellekti- või API-teenuste kasutuspiirangutest või kättesaamatusest;
- vääramatust jõust;
- Tellija tegevusest või tegevusetusest.

Teenusepakkuja võib teha platvormil hooldus- ja uuendustöid. Võimaluse korral teavitab Teenusepakkuja ette planeeritud hooldusest, mis võib põhjustada olulise teenusekatkestuse. Kiireloomulisi turva-, hooldus- ja veaparandusi võib teha ette teatamata.

Andmete varundamine

Teenusepakkuja teeb platvormi hallatava andmebaasi varukoopia vähemalt üks kord nädalas ning säilitab varukoopiaid üldjuhul vähemalt neli nädalat.

Varundamine ei hõlma kolmandate isikute teenustes või Tellija enda süsteemides säilitatavaid andmeid, Tellija lokaalsetes seadmetes olevaid faile, väliste API-teenuste andmeid ega andmeid, mida platvormile ei ole salvestatud.

Andmete taastamine toimub platvormi tehniliste võimaluste piires. Andmete taastamise vajadusest teavitab Tellija Teenusepakkujat esimesel võimalusel.

Andmete laad ja turvanõuded

Platvormile ei sisestata:

- riigisaladust;
- ärisaladust;
- eriliigilisi isikuandmeid;
- salastatud või piiratud juurdepääsuga teavet;
- kõrge turvaklassiga andmeid;
- andmeid, mille töötlemiseks on nõutav eraldi sertifitseeritud keskkond.

Tellija tagab, et platvormile sisestatavad andmed on teenuse kasutamiseks sobivad ning nende töötlemiseks on olemas vajalik õiguslik alus.

Kui Tellijal tekib vajadus töödelda konfidentsiaalset, tundlikku või kõrgendatud turvanõuetega teavet, lepivad pooled enne selliste andmete platvormile sisestamist kokku täiendavad tehnilised ja korralduslikud tingimused.

Teenusepakkuja rakendab teenuse iseloomust ja töödeldavate andmete riskitasemest lähtuvaid mõistlikke tehnilisi ja korralduslikke turvameetmeid.

Tehisintellekti abil loodud tulemuste kasutamine

Tehisintellekti abil loodud väljund võib vajada sisulist kontrollimist ja täiendamist ning platvorm ei asenda eksperdi sisulist hinnangut.

Tellija spetsialist kontrollib ja kinnitab tehisintellekti abil koostatud sisulised tulemused enne nende ametlikku kasutamist.

Kolmandate isikute tehisintellekti mudelite, API-de või muude teenuste muutumine võib mõjutada platvormi töövoogude toimimist ja nende loodavaid väljundeid.

Teenuse kasutamise tagasiside

Tellija annab Teenusepakkujaile mõistlikus matus tagasisidet platvormi kasutamise, töövoogude toimimise ja teenuse kasutamisel ilmnenu probleemide kohta.

Tagasiside võib hõlmata kasutajakogemuse kirjeldamist, tuvastatud probleemidest teatamist, parendusettepanekuid ning kasutajate tagasiside koondamist.

Teenuse mõju hindamiseks võivad pooled koguda ja analüüsida muu hulgas järgmisi näitajaid:

- ühe AKP koostamiseks kuluv tööaeg;
- spetsialistide käsitsi tehtava töö maht;
- paranduste ja kordustööde arv;
- aeg AKP koostamise algusest kuni selle kinnitamiseni;
- platvormi loodud ettepanekute kasutamise ja muutmise osakaal;
- kasutajate hinnang protsessi lihtsusele;
- ekspertide hinnang AKP-de kvaliteedile;
- platvormi kasutamisel loodud, muudetud või valideeritud AKP-de arv.

Andmete eksport teenuse lõppemisel

Tellija saab enne teenuse kasutusperioodi lõppemist taotleda talle kuuluvate sisuliste andmete eksporti platvormi toetatud tavavormingus.

Standardne eksport tehakse platvormi tehniliste võimaluste piires. Eritellimusel vormingud, andmete ümberkujundamine, mahukas korrastamine või andmete migreerimine välisesse süsteemi ei kuulu standardse andmeekspordi hulka.