

Andmejälgija e-teenuse registreerimise taotlus teabevärv eesti.ee keskkonda lisamiseks

Palun täitke kõik väljad ning edastage asutuse allkirjaõigusliku isiku poolt allkirjastatud taotlus aadressile help@ria.ee

1. Teenuse kirjeldus

1.1 Teenuse nimi riigiportaalis.

1.2 X-tee alamsüsteemi nimetus, mille vahendusel andmejälgija teenust pakutakse.

1.3 Teenuse sisuline omaniku kontaktandmed (nimi, ametikoht, e-post, asutus). Kontaktisik, kellega võetakse ühendust teenuse osutamist puudutavate üldiste küsimuste korral.

1.4 Teenuse kirjeldus riigiportaali artiklis avaldamiseks ning selle tõlge vene ja inglise keeles.

2. Kasutajatugi

2.1 E-posti listiaadress, kuhu RIA edastab lõppkasutajate pöördumised, mille vastamine ei kuulu RIA kasutajatoe pädevusse. E-posti saajate hulgas peab olema vähemalt kaks inimest maandamaks ühe inimese haigestumisest, puhkusel olemisest jms olukordadest tulenevaid riske.

2.2 Telefoninumber, millele oleks võimalik suunata lõppkasutaja pöördumisi ning ajavahemikud millal nimetatud telefoninumbri pöördumistele vastatakse.

2.3 E-teenuse tehnilise toe kontaktandmed. Teenusepakkuja e-post ja/või telefoninumber, kuhu RIA kasutajatugi edastab teenusega seotud tehnilised probleemid.

2.4 Eeldatavad e-teenuse kasutajate korduma kippuvad küsimused ja vastused, mille Riigi Infosüsteemi Ameti kasutajatugi on võimeline ise kasutajale edastama.

3. Teenuse osutamise tingimused

3.1 Kasutajatugi

3.1.1 Teenusele osutab esmast kasutajatuge RIA. Kui RIA kasutajatugi ei oska kasutajat kohe aidata, suunab ta edasi küsimuse teenuseomanikule.

3.1.2 Kõikide RIA kasutajatoelt teenuse omanikule suunatud lõppkasutajate pöördumiste lahendused tuleb edastada ka RIA kasutajatoele. See tähendab, et e-posti teel kasutajale vastates tuleb edastada koopia RIA kasutajatoele (help@ria.ee) koos viitega pöördumise ID-numbrile.

3.1.3 RIA kasutajatoelt saadetud e-kirjadele tuleb võimalusel vastu saata automaatvastus, mis sisaldab hiliseimat vastamistähtaega.

3.2 Katkestused teenuse töös

3.2.1 Teenusega seotud hooldustöödest ja planeeritud katkestustest peab teenusepakkuja RIA kasutajatuge teavitama vähemalt 48 tundi enne katkestuse toimumist (nädalavahetusel ja/või esmaspäeval toimuvatest katkestustest tuleb teavitada hiljemalt reedel kell 10.00).

3.2.2 Katkestuse info peab olema selge, lõppkasutajale arusaadav ning sobilik riigiportaalis avaldamiseks.

3.2.3 Teenusega seotud planeerimata katkestustest peab teenusepakkuja RIA kasutajatuge aadressil help@ria.ee teavitama niipea kui võimalik, märkides võimalusel ära katkestuse eeldatava lõppaja.

3.2.4 RIA kasutajatugi teavitab teenusepakkuja riigiportaali üldistest hooldustöödest ja katkestustest teenusepakkuja edastatud e-posti listiaadressil vähemalt 48 tundi enne nende toimumist.

3.3 Tööaeg ja katkestuste kestus

3.3.1 Teenuse tööaeg* peab olema vähemalt tööpäeviti ajavahemikul 09:00 – 17:00.

3.3.2 Kasutajatoe osutamise aeg peab olema vähemalt tööpäeviti ajavahemikul 09:00 – 17:00.

3.3.3 Teenuse tööajal planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas võib olla kuni 24 tundi.

3.3.4 Teenuse ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus tööajal võib olla kuni 2 tundi.

3.3.5 Teenuse tööajal planeerimata katkestuste kogukestvus aastas võib olla kuni 24 tundi.

3.3.6 Teenuse ühekordse planeerimata katkestuse kestus võib olla kuni 12 tundi.

* Teenuse tööaeg – ajavahemik, mille jooksul on teenus tõrgeteta kõikidele kasutajatele kättesaadav