IT TEENUSTE OSUTAMISE KOKKULEPE

Eesti Vabariik, Justiitsministeeriumi kaudu, registrikood 70000898, asukoht Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn, mida esindab Tõnis Saar (edaspidi „JUM“) ja

Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, registrikood 77001613, asukoht Suur-Ameerika 1, mida esindab Ergo Tars (edaspidi „RIT“),
edaspidi koos nimetatud „pooled“ ja eraldi „pool“,

võttes arvesse, et:

a) *1.12.2021 loodi Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi haldusalasse RIT, mis hakkab korraldama info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi IKT) alusteenuste osutamist kogu riigile;*
b) *RIT-i tuuakse üle ministeeriumite valitsemisalade arvutitöökoha- ja serveritaristu teenuste üksused, vastavad varad ja lahendused ning nende teenuste korraldamine;*
c) *RITi peamisteks ülesanneteks saab IKT alusteenuste osutamise keskne korraldamine kogu riigile: vajalike teenuste, lahenduste ja süsteemide hooldamine, hankimine ja arendamine, vastava eelarve ja IKT-varade haldamine, samuti teenuste ja infoturbega seotud juhiste ning väljaõppe pakkumine,*

sõlmisid käesoleva kokkuleppe (edaspidi “kokkulepe”) alljärgnevas:

1. Üldsätted

1.1. Kokkuleppe eesmärgiks on reguleerida JUMi ja RITi õigused ja kohustused IT teenuste osutamisel ja saamisel ning teenuse tingimused (sh kvaliteet).
1.2. Poolte õiguste ja kohustuste aluseks on RIT põhimäärus, Eestis kehtivad õigusaktid ja kokkulepe koos lisadega. Kui konkreetsest sättest ei tulene teisiti, tähendab mõiste “kokkulepe” kokkuleppe põhiteksti koos kõikide lisadega.

2. IT teenus

2.1. IT teenuste all peetakse kokkuleppes silmas **arvutitöökoha ja serveri alustaristu teenust** (edaspidi „teenus“). Teenuse täpsemad tingimused on toodud lepingu lisas 1.
2.2. RIT kohustub **alates 7.03.2022** jätkama seni Registrite ja Infosüsteemide Keskuse (edaspidi „RIK“) poolt osutatud teenust. Kui kokkuleppe täitmine eeldab teenuse arendamist, tehakse seda RITi poolt teenuse osutamise algusest arvates 9 (üheksa) kuu jooksul.
2.3. Teenust osutatakse JUMile ja selle valitsemisala asutustele, keda ühiselt nimetatakse edaspidi „teenuse saaja“.
2.4. Teenuse osutamise kohustus laieneb ka nendele toimingutele, mis ei ole kokkuleppes otseselt sätestatud, kuid mis oma olemusest ja samalaadse teenuse heast tavast lähtuvalt kuuluvad kokkuleppes nimetatud teenuse hulka.

3. Poolte kohustused ja õigused

3.1. RIT kohustub:
3.1.1. osutama teenust hoolikalt ning professionaalsel tasemel kooskõlas oma tegevus- või kutsealal kehtivate standardite ja heade kommetega;
3.1.2. järgima teenuse osutamisel vastavat valdkonda reguleerivaid õigusakte (sh isikuandmete töötlemisel), teenuse saaja kehtestatud juhendeid ja kordasid ning muid juhiseid, kui teenuse saaja on need RITi edastanud. Kui RITil ei ole põhjendatult võimalik teenuse saaja juhendeid ja kordasid ning muid juhiseid täita, leitakse RITi ja teenuse saajaga koostöös lahendus, v.a isikuandmete töötlemisel antud juhised, mis on täitmiseks kohustuslikud;
3.1.3. läbi rääkima kõik olulised töökorralduslikud muudatused teenuse saajaga, kui see võib mõjutada teenuse osutamist ning valmistama teenuse saajale otsustamiseks õigeaegselt ette teenuse osutamiseks vajalike juhendite ja kordade projektid (IT kord vms);
3.1.4. tegutsema teenuse osutamisel teenuse saajale lojaalselt arvestades teenuse saaja huvidega ning neid huve kaitsma;
3.1.5. andma teenuse saajale asjakohast teavet kõikvõimalikes teenuse osutamisega seotud küsimustes (sh nõustama teenuse osutamisega seotud küsimustes) ning võimaldama teenuse saaja esindajate ligipääsu teenuse osutamisega seotud andmetele;

3.1.6. vajadusel esindama teenuse saajat teiste isikute või asutuste ees teenusega seotud küsimustes;
3.1.7. hüvitama teenuse saajale varalise kahju kui see tekkis RITi poolse teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu. Kui RIT rikub kokkuleppest tulenevat kohustust ning selle alusel teeb rakendusüksus otsuse, mille tulemusel teenuse saaja ei saa toetust või tuleb toetus osaliselt või täielikult tagasi maksta, on teenuse saajal õigus RITilt tagasi nõuda vastav summa rakendusüksuse otsusest lähtuvalt. Teenuse osutamine loetakse mittenõuetekohaseks muuhulgas juhul, kui RIT ei esita nõuetekohast dokumentatsiooni, ei osuta teenuseid tähtaegselt vms;
3.1.8. RIT ei vastuta otsese või kaudse kahju eest, mis on põhjustatud teenuse saaja tegevusest või tegevusetusest, mille riisikot ta kannab.
3.1.9. töötlema teenuse saaja andmeid kooskõlas õigusaktidega ja üksnes ulatuses, mis on vajalik teenuse osutamiseks;
3.1.10. hoidma saladuses mistahes kujul või andmekandjal olemasolevat konfidentsiaalset teavet ning vältima selle sattumist kõrvaliste isikute kätte. Konfidentsiaalseks teabeks loetakse teavet, mille saladuse hoidmiseks on asutusel põhjendatud huvi, muuhulgas asutusesiseseks tunnistatud teave või muud andmed, mille juurdepääs või mille kasutamine on mistahes õigusaktiga piiratud, sätestades täpsema korra töökordades või RIT töötajatega sõlmitavates töölepingutes. Konfidentsiaalset teavet loetakse konfidentsiaalseks teabeks niikaua, kui asutus pole informatsiooni avalikustanud või selle avalikustamist lubanud või kui teavet võib teatavaks teha Eesti Vabariigi õigusaktides ette nähtud juhtudel;
3.1.11. esitama teenuse saajale teenuse osutamise käigus saadud informatsiooni, aruandeid, andmeid ja dokumente ning andma selgitusi teenuse saaja siseaudiitoritele ja Riigikontrollile auditeerimise protseduuride läbiviimiseks, samuti muudele kontrolliorganitele õigusaktidest tulenevate kontrollide läbiviimiseks, kui õigusaktidest ei tulene teisiti.
3.2. Teenuse saaja kohustub:
3.2.1. esitama RITile teenuse osutamiseks vajaliku teabe kokkuleppes määratud või poolte esindajate poolt kokku lepitud aja jooksul ja sidekanaleid kasutades;
3.2.2. vastama RITi poolt teenuse osutamise käigus tekkinud täpsustatavatele küsimustele;
3.2.3. informeerima RITi kõikidest asjaoludest, mis võivad mõjutada teenuse osutamise käiku;
3.2.4. läbi rääkima RITiga kõik muudatused juhendites ja kordades, kui need on seotud teenuse osutamisega.
3.3. Vääramatu jõu esinemisel tuleb võtta RITil tarvitusele kõik võimalikud abinõud käesoleva kokkuleppe mittetäitmise või mittekohase täitmisega tekkida võiva kahju vältimiseks või vähendamiseks.

4. Volitatud esindajad ja teadete edastamine

4.1. JUM volitatud esindajaks kokkuleppe täitmisega seotud küsimustes on Evar Sõmer, tel +372 5088541, e-post evar.somer@just.ee, või teda asendav isik.
4.2. RIT volitatud esindajaks kokkuleppe täitmisega seotud küsimustes on Ergo Tars, tel +372 55956909, e-post ergo.tars@rit.ee, või teda asendav isik.
4.3. Poole volitatud esindajal on õigus esindada poolt kõikides kokkuleppe täitmisega seotud küsimustes, v.a kokkuleppe muutmine, kokkuleppe erakorraline ühepoolne lõpetamine ning kahjude hüvitamise nõude esitamine.
4.4. Teadete edastamine toimub üldjuhul telefoni või e-posti teel. Juhul kui teate edastamisel on olulised õiguslikud tagajärjed, peavad teisele poolele edastatavad teated olema edastatud kirjalikus vormis. Kirjaliku vormiga on võrdsustatud digitaalselt allkirjastatud vorm.

5. Muud sätted

5.1. Kokkulepe jõustub **7.03.2022** ja sõlmitakse tähtajatult.
5.2. Vahendid (varad ja lepingud) antakse RITile üle koostöös RIKiga.
5.3. Kui antud kokkuleppe täitmiseks on vajalik lisaks ülekantavatele vahenditele kaasata täiendavaid vahendeid, toetab JUM RIT-i riigieelarve taotluseid.
5.4. Kokkuleppe täitmisel tõusetuvad vaidlused püüavad pooled lahendada läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamise korral lahendatakse vaidlused õigusaktides ettenähtud korras.
5.5. Kokkulepe on allkirjastatud digitaalselt.

6. Kokkuleppe lisad

Kokkuleppe juurde kuulub allkirjastamise hetkel lisadena alljärgnevad dokumendid:
6.1. Lisa 1 - IT teenuste kirjeldus.

JUM

/allkirjastatud digitaalselt/

Tel: 620 8100
E-post: info@just.ee

RIT

/allkirjastatud digitaalselt/

Tel: 559 56909
E-post: info@rit.ee

LISA 1 IT TEENUSTE OSUTAMISE KOKKULEPPELE NR 4-7/14

IT TEENUSTE KIRJELDUS

Teenust osutatakse teenuse saajale lähtudes järgnevatest tingimustest.

1. Arvutitöökoht (ATK) on kaasaegne

1.1. ATK teenus on profileeritud vastavalt teenuse saajaga seotud isikute (edaspidi „kasutaja“) vajadustele. Profiilide koostamisel arvestatakse optimaalsuse põhimõtet.
1.2. Tarkvaralised ja riistvaralised lahendused vastavad tänapäevastele standarditele, on ajakohased ja keskselt hallatud.
1.3. Kasutaja saab ühtset identiteeti kasutades kasutada tööks vajalikku riist- ja tarkvara.
1.4. Vastavalt sobivusele kasutatakse teenuse pakkumisel pilve- või on-premise tehnoloogiaid.
1.5. Kõigil teenuse saaja töötajatel ja teenistujatel (edaspidi „töötajad“), kellel on töö iseloomust tulenevalt võimalik teha kaugtööd või tarvilik kasutada mobiilseid seadmeid (näiteks sülearvuti, tahvelarvuti, mobiiltelefon), on vajalikud seadmed tagatud koos turvalise mobiilse andmesidega.
1.6. Mobiilsete seadmete kasutamiseks on teenuse saaja füüsilistes asukohtades tagatud juhtmevaba võrguühendus.

2. ATK on kasutajakeskselt disainitud

2.1. ATK teenus on kasutaja jaoks sujuv ja nähtamatu.
2.2. Kasutaja käsutuses on eelvalideeritud rakendused, mida ta saab soovi korral lisaks standardtarkvarale iseseisvalt enda arvutisse paigaldada.
2.3. Kõik kasutajad, kellel on töö iseloomust tulenevalt vaja läbi viia kaugkohtumisi, saavad seda teha optimaalsemal viisil.
2.4. Füüsilistes asukohtades, kus on vajalik või optimaalne kasutada videokonverentsi (VKS) seadmeid, tagatakse VKS seadmed.
2.5. Töötajad saavad soovi korral kasutada kõikidest riigimajadest ning riigiasutustest mugavalt juhtmevaba võrguühendust, kaugkohtumise lahendusi ning printida turvaliselt.
2.6. Töötajate teadmiste tõstmine on ATK teenuse lahutamatu osa. Kasutajatele pakutakse iseteeninduspportaali, milles on interaktiivne IT- ja küberturbealane info.
2.7. Keskne kasutajatugi on ööpäevaringselt kättesaadav. Teenustega seotud pöördumisi asutakse lahendama viivitamatult või suunatakse pädevale asutusele. Laiaulatuslikumad (rohkemat, kui ühte kasutajat puudutav probleem) pöördumised lahendatakse viivitamatult, kuid hiljemalt 4 tunni jooksul.

3. Kasutajate rahulolu on kõige olulisem

3.1. Uusi lahendusi pakkudes või teenust muutes on prioriteediks kasutaja rahulolu suurendamine.
3.2. Kasutaja rahulolu mõõtmine ning tagasiside kogumine on teenuse pakkumise üks osa, mida kasutatakse teenuse parendamisel ja probleemkohtade lahendamisel.
3.3. Kitsaskohtade tuvastamiseks monitooritakse teenuseid automaatselt. ATK teenuse toimimise ja jätkusuutlik parendamine tagatakse teenuse pideva seirega.
3.4. ATK teenuse toimimine on tagatud 24/7/365.

4. Serveri baastaristu

4.1. RIT tagab JUMi haldusala teenuste (st infosüsteemide, registrite jne) tõrgeteta toimimise.
4.2. RIT pakub tänapäevast platvormteenuse (PaaS) terviklahendust, mis võimaldab JUMi haldusala teenuste puhul asuda rakendama pideva integratsiooni ja pideva arenduse (CI/CD) tavasid.
4.3. Baastaristu töö on tagatud 24/7/365. Planeeritud muudatustest ning täiendustest teavitatakse aegsasti ning need viiakse ellu teenuste tööd häirimata.
4.4. Uute platvormide, keskkondade ja muude kasutatavate komponentide loomine baastaristul toimub selliselt, et see võimaldab teenuse saajal muuta olemasolevaid teenuseid ning luua uusi teenuseid.

5. Teenused on turvalised, jätkusuutlikud ja usaldusväärsed

5.1. Kõigis füüsilistes asukohtades on kasutajatele tagatud tööks vajalikus mahus tõrkekindel andmesideühendus.

5.2. Printimiseks on kasutusel ainult turvaprinterid.
5.3. RIT järgib oma töös parimaid IT praktikaid (ITIL, ZeroTrust jne) ja vastutab infoturbe eest tagades pakutavate teenuste turvalisuse.
5.4. Kasutatavate lahenduste arhitektuur tagab, et pahatahtliku tegevuse või tõrgete korral on mõjud isoleeritud ja ei eskaleeru keskkondade vahel.
5.5. Pahatahtlik tegevus on vahetult tuvastatav ning tõkestatav. Tegevuse sisu ning mõju on samuti vahetult tuvastatavad.
5.6. Andmete ja keskkondade varundus on vaikimisi tagatud ning varundatu vahetult kättesaadav ning kasutatav.
5.7. Logide korje on vaikimisi tagatud ning logid on vahetult kättesaadavad ning analüüsitavad.

6. Töökorraldus

6.1. RIT rakendab kliendihaldurite mudeli ja määrab igale teenuse saajale oma kontaktisiku, kes vastutab teenustega seotud küsimuste lahendamise eest.
6.2. Erilahendused lepitakse kokku JUM volitatud esindajaga JUM haldusala üleselt.

JUM	**RIT**
/allkirjastatud digitaalselt/	*/allkirjastatud digitaalselt/*