

Kodukord

1. Eesmärk

- 1.1. Kodukorra eesmärgiks on täpsustada hankelepingu alusel (edaspidi nimetatud ka **projekt**) tööde tellimise kord ja põhimõtted, täitja ja tellija omavaheline suhtlus ning tagasiside andmise kord.
- 1.2. Tellija võib teha kodukorda muudatusi, teavitades täitjat kodukorra muutmisest.

2. Mõisted

- 2.1. **Töö** – hankelepingus fikseeritud töö(d)/tegevus(ed) ja üleantav(ad) tulem(id), mida saab testida või mille valmimist saab kinnitada tellija.
- 2.2. Üleandmise ja vastuvõtmise akt (**akt**) - töö üleandmist ja vastuvõtmist kinnitav dokument, mis allkirjastatakse nii täitja kui tellija poolt ja mis on täitjale aluseks arve esitamiseks ning tellijale arve tasumiseks.
- 2.3. **Teenuse kasutaja/äritellija** – Tervise Arengu Instituut, kes hakkab tööna tellitud teenuseid kasutama, sh testib üle antud töid sisuliselt.
- 2.4. **MVP (Minimum Viable Product)** – minimaalne töötav toode/teenus. Tegemist on toote/teenuse (või selle alamosa) esmaversiooniga, mida klient saab kasutada ning mis lahendab esmased vajadused. MVP etapis kasutatakse tehniliselt lihtsaid lahendusi ning jäetakse kõrvale sekundaarse prioriteediga ärinõuded ja sihtgrupid.
- 2.5. **Arendustööd** – programmeerimine koos selle juurde kuuluvate tugitegevustega, sh analüüsitööd.
- 2.6. **Jira** – tellija probleemide ja arenduste piletite jälgimise keskkond, sh arenduste tundide jälgimise keskkond.
- 2.7. **Wiki** ehk **Confluence** – kogu projekti dokumentatsiooni, sh analüüsi hoidmise keskkond.
- 2.8. **Sprint** – aeg, tavaliselt kaks nädalat, mille jooksul saavutatakse konkreetne tulemus.
- 2.9. **Stand-up** - Stand-up on regulaarne, lühike, üldjuhul igapäevane kohtumine projektimeeskonnaga, et tööde seisust ja edenemisest oleks kõigil ülevaade.
- 2.10. **Backlog Grooming/refinement** – vaadatakse üle backlogis olevad taskid (kas on valmis arendusse võtmiseks), prioritseeritakse. Peamine ülesanne, et backlog on uuendatud, ajakohane ja piletid on valmis sprinti võtmiseks.
- 2.11. **Sprint planning** – sprindi tööde planeerimine
- 2.12. **Demo** - Sprindi tööde tutvustamine arendustiimi poolt. Arendustiim annab ülevaate, millised tööd said sprindi jooksul valmis ja näitavad need ette - nii BackEnd kui FrontEnd tööd. Samuti annavad ülevaate, mis tööd ei saanud valmis ja mis kanduvad järgmisse sprinti üle.
- 2.13. **Retro** - Retrospektiiv on kohtumine projekti meeskonnaga, kus vaadatakse tagasi ja tulevikku, et õppekohti tuvastada ja kaasa võtta, säilitada häid praktikaid ja loobuda halbadest.

3. Töökorraldus tööde teostamisel

- 3.1. Täitja peab olema võimeline arendustöid teostama MVP põhimõtetest lähtudes.
- 3.1.1. Pakkumuskutses on fikseeritud loodava funktsionaalsuse loetelu (skoop) ärinõuetena ilma konkreetsete lahenduskäikudeta. Täitja ülesandeks on tellija poolt seatud ajalistes ja

- eelarvelistes piirides leida koostöös tellijaga igale ärinõudele antud tingimustes parim võimalik (mõistlik) lahendus. Parima võimaliku lahenduse all peab tellija siinkohal silmas arendustööde lõppmaksumuse proportsionaalsust lahendatava probleemi keerukusega.
- 3.2. Taitja tagab tööde teostamise ajal igakülgse läbipaistvuse vastavalt tellija nõuetele (sh otsekontakt ja vajadusel igapäevane suhtlus kõikide taitja meeskonna liikmetega):
 - 3.2.1. arendustööde teostamine on jagatud reeglina kahenädalasteks etappideks (sprint). Tellija nõusolekul võib sprindi pikkust muuta;
 - 3.2.2. arendus ja/või analüüsi tööde teostamise perioodi igal hommikul või vähemalt kolm korda nädalas viiakse läbi projektimeeskonna päevakoosolek (stand-up), kus kõik liikmed annavad ülevaate eelnend tööpäeval tehtud töödest, mis on samal päeval plaanis teha ja toovad välja tööde tegemisel ilmnunud takistused, kui neid peaks esinema. Takistuste lahendamine lepitakse kokku väljaspool stand-upi;
 - 3.2.3. iga etapi järel esitleb taitja saavutatud tulemeid tellijale (nt viib läbi demo);
 - 3.2.4. iga arendusetapi tööde tutvustamise (demo) järgselt korraldab taitja projektimeeskonnale tagasisivaatekoosoleku (retro), kus iga tiimiliige annab tagasisidet, mis läks hästi ja mis oleks võinud paremini minna. Üldise arutelu käigus peab projektimeeskond jõudma arusaamisele, kuidas ja kes ilmnunud puudujäägid kõrvaldab;
 - 3.2.5. iga etapi järel esitab taitja ülevaate planeeritud arendustööde mahust ja tegelikult teostatud tööde mahust (nn „põlemisgraafik“, Burndown chart) koos selgituste ja tulemuslikkuse suurendamise kavaga;
 - 3.2.6. iga etapi järel viib taitja läbi järgmise sprindi planeerimise (sprint planning) koosoleku;
 - 3.2.7. uue kahenädalase etapi eelneval nädalal peab taitja korraldama projektimeeskonnaga planeerimiskoosoleku (backlog grooming/refinement), kus hinnatakse järgmiste etappide tööde eeldatavat mahtu ja kus vajadusel tükeldatakse arendustööd väikesemateks osadeks. Planeerimiskoosolekuks peab taitja olema eelnevalt analüüsinud ja kirjeldanud piisavalt töid, et garanteerida, et igas sprindis oleks taitja meeskonnal maksimaalne hõivatus;
 - 3.2.8. taitja peab korraldama iganädalasi projektimeeskonnaga analüüsikoosolekuid, kus vastavalt vajadusele arutatakse nii äri- kui detailanalüüsi käigus tekkinud küsimusi, valideeritakse valminud prototüüpe, planeeritakse testimisi ja vajadusel arutatakse muid sisulisi küsimusi;
 - 3.2.9. arendustööd on hiljemalt etapi planeerimise hetkeks jagatud ühtlase detailsusega väiksemateks osadeks. Kui vajadus töö jagamiseks väiksemateks osadeks tekib töö käigus, siis tuleb seda teha koheselt;
 - 3.2.10. nõuete vajadus sõltub töö(de) mahust ning iseloomust ja nende rakendamise üle otsustab tellija.
 - 3.3. Tööde teostamine ei tohi tekitada häireid tellija mistahes teiste liidestatud süsteemide või teenuste talitluses, v.a juhul kui see on tellija ja taitja vahel eelnevalt kokku lepitud.
 - 3.4. Taitja meeskonnaliikmed peavad, tellija korraldusel, olema valmis töötama tellija ruumides (TEHIKu kontor, Pärnu mnt 132, 11317 Tallinn).
 - 3.5. Juhul, kui töö teostamine toimub tellija ruumides, peavad tellija ruumides viibivad taitja esindajad kinni pidama tellija juures kehtivatest sisekorraeeskirjadest, sh turvanõuetest, mis on tellija poolt teatavaks tehtud.
 - 3.6. Vajadusel võivad tellija ja taitja esindajad kokku leppida tööde teostamise töövälisel ajal. Sellisel juhul lepivad pooled kokku konkreetsetes reeglites, mis alluvad ületundide

teostamise regulatsioonile, st töövälisel ajal töö tegemise puhul hüvitatakse see eelduslikult vaba aja andmisega.

- 3.7. Lepingu täitmisest tulenev suhtlus toimub eesti keeles, täitja peab tagama võimekuse tööde teostajatega eesti keeles infot vahetada (vajadusel korraldab nt tõlke täitja). Tellija ei kata tõlkimisega seotud kulusid.

4. Tööde üleandmine

- 4.1. Tööde tulemused ja vajadusel tööde teostamise käik dokumenteeritakse ning hallatakse tellija dokumendihalduskeskkonnas (nt. wiki, jira) ja/või koodihalduskeskkonnas (näiteks gitlab).
- 4.2. Arendustööde tulemite üleandmise eelselt viib täitja läbi süsteemitestimise (*System Test*). Nõuded süsteemitestimisele (sh automaattestimisele) kehtestab tellija (üldise korrana, vajadusel konkreetse lepingu raames).
- 4.2.1. Süsteemitestimise tulemusena peab lähtekood olema vigadeta, st kõlbulik toodangukeskkonda paigaldamiseks.
- 4.2.2. Vajadusel teostab arendaja tööde üleandmiseks täiendavad testid tellija testkeskkonnas (arenduskeskkondade limitatsioonide korral).
- 4.2.3. Testimiste tulemused (vastuvõtu kriteeriumite kontroll) dokumenteeritakse vastavasse arenduspiletisse, selleks kirjeldatakse ära mida on testitud ja milline oli tulemus.
- 4.3. Arendustööde tulemite üleandmine (lähtekoodi tarne) toimub pideva integreerimise (*Continuous Integration*) teel või kokkulepitud sagedusega (nt iga arendustööde etapi järel).
- 4.4. Tarne on tehtud komplekselt lähtudes ettenähtud tarneprotsessist
- 4.4.1. Täitja teab, et tellija võib igat üle antud funktsionaalsust paigaldada toodangusse ning täitja peab tagama, et lõplikult valmimata funktsiooni protsessid on võimalik toodangust välja lülitada (*feature flags*).
- 4.5. Täitja korraldab tulemite üleandmise järel vajalikud lähtekoodi paigaldused keskkondadesse, kus tellija viib läbi vastuvõtutestimise (*Acceptance Test, User Acceptance Test*).
- 4.6. Täitja annab tööd üle omalt poolt allkirjastatud aktiga. Hooldustööde teostamisel tuleb koos aktiga esitada ajaaruanne. Aktis peavad tehtud hooldus- ja arendustööd olema teineteisest eristatud.
- 4.6.1. Nooremarendaja vms (raamlepingu p 5.7) kaasamisel meeskonda on täitja kohustatud eristama aktis tema töötunnid ning esitlema detailset loetelu teostatud töödest.

5. Tööde teostamise meeskonna rollid ja vastutused

- 5.1. Tööde teostamiseks moodustatakse projektimeeskond.
- 5.2. Tellija (so Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse) poolt osalevad tööde tellimisel ja teostamisel järgmised rollid:
- 5.2.1. **Tellija projektijuht** - juhib tellija poolt tööde tellimuse ja ajaplaani kokkuleppimist ning tööde teostamist. Tellija projektijuhil on õigus kontrollida lepingu täitmise käiku ning kohustus anda täitjale töödega seotud informatsiooni ja juhiseid vastava nõude esitamisel. Tellija projektijuht on peamine kontakt erinevate takistuste ja probleemide lahendamisel;

- 5.2.2. **Tooteomanik (Product Owner)** – esindab äritellijat igapäevatöös, sh korraldab ja viib läbi kokkulepitud ärinõuete defineerimise ja prioriseerimise, juhib projekti skooopi (ulatust).
- 5.2.3. **Arhitekt** – juhib tervikliku süsteemiarhitektuuri planeerimist, vastavuse kontrollimist esitatud nõuetele ja projektis defineeritud ärivajadustele. Korraldab tehniliste otsuste vastuvõtmist ja jõustamist seotud osapoolte (sh erinevate arenduspartnerite) vahel.
- 5.2.4. 5.2.4. rakenduse- ja/või süsteemadministraator – teostab paigalduse, annab tehnilist nõu täitjale.
- 5.3. **Täitja projektijuht** juhib täitja poolt tööde tulemi kokkuleppimist, vastutab tööde teostamise ajaplaani koostamise eest ning tagab kokkulepitud tööde tulemi valmimise ja ajaplaani täitmise. Samuti organiseerib arenduskoosolekuid (vt p 3) ja koondab igakuiselt arendajate töötunnid, mille alusel koostatakse tööde ja töötundide üleandmiseks akt. On hankijale kontaktisikuks tööde teostamise ning üleandmise käigus.
- 5.4. **Täitja arhitekt** vastutab rakenduse arhitektuuri ja komponentide eest, osaleb rakenduse dokumentatsiooni koostamisel ning teostab pakkuja poolt arendus- ja veaparandustöid.
- 5.5. **Täitja süsteemianalüütik** analüüsib Tellija tehnilisi vajadusi ning koostab arenduspileteid.
- 5.6. **Täitja arendaja** teostab pakkuja poolt arendus- ja veaparandustöid.
- 5.7. **Täitja kasutajaliidese disainer** teostab disainitöid, vajadusel täiendab ja testib FIGMA's loodud tehnilise lahenduse prototüüpi, toetab arendatava lahenduse kasutajatestimise läbiviimist ning koostab ettepanekud lahenduse kasutajasõbralikuks muutmiseks koostöös arendusmeeskonnaga;
- 5.8. **Täitja front-end arendaja** ülesandeks on front-end arendustegevused;
- 5.9. **Täitja testija** vastutab selle eest, et tarkvara kvaliteet oleks tagatud läbi vigade avastamise, testimise ja nõuetele vastavuse kontrolli ning koostab testimisega seonduvat dokumentatsiooni.
- 5.10. Täitja projekti meeskonnaliikmed raporteerivad töödele kuluvaid tunde igapäevaselt tellija Jira keskkonnas.
- 5.11. Kumbki pool peab tagama, et tema projektijuhil on vajalik ajaressurss ning kõik vajalikud õigused ja pädevus vastava poole nimel tegutseda.
- 5.12. Meeskonna liikmed (teostajad) vastutavad, et nende poolt teostatud tööd on teostatud ja dokumenteeritud vastavalt kokkulepitud töö eesmärgile ning tellija suunistele ja nõuetele ning valdkonnas kehtivatele parimatele praktikatele.
- 5.13. Vajadusel täpsustavad pooled hankelepingu sõlmimisel projektimeeskonna liikmete rollid ja nende ülesanded.
- 5.14. Tellija juures töötab projekti juhtrühm, mis jälgib raamlepingu alusel sõlmitud lepingute täitmist tervikuna. Vajadusel annab täitja esindaja tellija korraldusel juhtrühmale ülevaate projekti hetkeseisust ja võimalikest probleemidest.

6. Aruandlus

- 6.1. Töötunnipõhiselt tasustavate tellimuste puhul on täitja meeskond kohustatud esitama tööaja aruandeid vastavalt tellija poolt nimetatud tingimustele.
- 6.1.1. Tellija nimetab tööaja aruannete esitamiseks kasutatava töövahendi (nt Jira) lepingus ja tagab selle kättesaadavuse.
- 6.1.2. Tööaja aruande esitab täitja iga meeskonnaliige isiklikult (iga meeskonnaliige täidab aruandevormid ise).

- 6.1.3. Tööaja aruannete esitamise sagedus on üks kord nädalas (reedese tööpäeva lõpuks, riigipühade puhul sellele eelneva tööpäeva lõpuks), kui tellija ja täitja ei lepi kokku teisiti.
- 6.1.4. Nõuded ajaaruande detailsusele (täidetud tööülesannete kirjeldusele) kehtestab tellija projektijuht.

7. Tasustamine

- 7.1. Töötunnipõhiste tellimuste puhul kuuluvad tellija poolt tasustamisele üksnes reaalselt töö teostamiseks kulutatud efektiivsed töötunnid, mis loovad tellijale otsest väärtust.
 - 7.1.1. Tellija ei tasusta (ei aktsepteeri ajaaruannetes) seadusest tulenevaid puhkepause (nt lõunapausid, paus silmade puhkamiseks jmt) ega transpordile kuluvat aega.
 - 7.1.1.1. Täitja peab lähtuma Vabariigi Valitsuse määrusest nr 362, vastu võetud 15.11.2000 (Kuvariga töötamise töötervishoiu ja tööohutuse nõuded), võimaldades täitja meeskonnaliikmetele puhkepause nõutaval määral.
 - 7.1.1.2. Täitja peab lähtuma kehtivast töölepingu seadusest. Täitja peab planeerima meeskonnaliikmete töökoormuse selliselt, et tööülesanded täidetakse nominaaltöötundide piires. Ületunnitöö rakendamine täitja meeskonnas toimub kokkuleppel tellijaga.
 - 7.1.2. Tellija ei tasusta (ei aktsepteeri ajaaruannetes) ajakulu, mis on seotud täitja spetsialistide oskusteabe täiendamisega, mis on vajalik lepingus sätestatud tööde nõuetekohaseks teostamiseks. Nende hulka kuuluvad näiteks:
 - 7.1.2.1. Uute tehnoloogiate tundmaõppimine (mille järele vajadus võib selguda töö teostamise käigus).
 - 7.1.2.2. Uute meetodikate tundmaõppimine (mille järele vajadus võib selguda töö teostamise käigus).
 - 7.1.3. Tellija ei tasusta punktist 7.1.2 lähtuvalt täitja meeskonnaliikmete täiendavat tööaega, mis kaasneb tööülesannete täitmiseks uue oskusteabe omandamisega.
 - 7.1.4. Tellija ei tasusta aega, mis kulub täitjal korduvate (esineb vähemalt kaks korda) vigade lahendamiseks (näiteks samaliigiliste probleemide kordumine lähtekoodis vaatamata täitja varasemale tagasisidele koodiülevaatuste käigus).
 - 7.1.5. Tellija ei tasusta aega, mis kulub täitjal pakkumuse koostamiseks ja esitamiseks.
 - 7.1.6. Tellija eeldab, et täitja arvestab meeskonnaliikmete vahetumisel selle mõjuga tööviljakusele (produktiivsusele) ja kajastab seda ajaaruannetes.
 - 7.1.7. Täitja peab arvestama, et meeskonnaliikme vahetamisel või täiendava liikme lisamisel rakendub vajadusel sisseelamise koefitsient 0,5 üheks kuuks (arveldamisel).
- 7.2. Akteerimisele kuulub töö, mis on edukalt läbinud tellija poolse vastuvõtutestimise.

8. Lepingu täitmisega seotud infovahetus

- 8.1. Lepingu täitmisega seotud dokumentatsiooni haldamiseks ja jagamiseks kasutatakse tellija poolt nimetatud keskkonda (nt Confluence). Tellija tagab nimetatud keskkonna kättesaadavuse.
 - 8.1.1. Dokumentide hoidmise struktuur, selle täiendused ja muudatused lepatakse kokku poolte projektijuhtide vahel.
 - 8.1.2. Dokumentide lisamise, muutmise ja kustutamise reeglid lepatakse kokku poolte projektijuhtide vahel, kes tagavad kokkulepitud reeglite järgimise oma meeskonna poolel.

- 8.2. Konfiguratsiooni- ja arendustööde ülesannete suunamiseks ja jälgimiseks, vigade ja probleemide haldamiseks ning tööaja arvestuseks kasutatakse tellija poolt nimetatud töövahendit (nt Jira).
- 8.2.1. Tellija võib lisaks töövahendis registreerimisele viidata leitud vigadele ka e-kirja vm suhtluskanali vahendusel, kuid vea/tööülesandega tegelema hakkamise eelduseks täitja poolt on vea registreerimine töövahendis ning lepingus toodud nimetatud tööde eest vastutava (tellija) isiku poolt antud korraldus tööde alustamiseks.
- 8.3. Lepingu täitmisega seotud muu (igapäevane) teabevahetus toimub e-kirja, telefoni või Teams'i teel või koosoleku vormis. Poolte projektijuhid tagavad teabe edastamise ja saamise.
- 8.4. Teabevahetuse vormid ja reageerimisajad:
- 8.4.1. **Koosolek** – koosoleku kokkukutsumisel lepitakse kokku koosoleku läbiviimise asukoht (kohapeal või Teams'is), esitatakse päevakord ja eesmärk. Võimaluse korral lepitakse projekti alguses kokku korralised koosolekud. Korralisi koosolekuid võib poolte kokkuleppel tühistada (hiljemalt samal päeval 2-tunnise etteteatamise ajaga). Muude koosolekute kutsed tuleb esitada vähemalt 2 tööpäeva enne koosoleku toimumist.
 - 8.4.1.1. Koosoleku toimumise järel koostatakse memo (vastutab koosoleku korraldaja). Otsused protokollitakse ja kantakse dokumendihalduskeskkonda (Confluence), kuhu kantakse vajadusel ka kinnitused. Kui koosolekul osalenud ei esita kahe tööpäeva jooksul pretensiooni memo sisu osas, loetakse, et isik nõustub memos toodud seisukohtade ja/või otsustega ja sellega, et eelnimetatud on koosoleku käigus fikseeritud memos toodud kujul.
- 8.4.2. **E-kiri** – kasutatakse igapäevase suhtluskanalina (v.a kui konkreetset infot tuleb vastavalt kodukorrale edastada täitja projektikeskkondade kaudu).
 - 8.4.2.1. Kui e-kirjale oodatakse vastust, tuleb pealkirja real või kirja alguses see üheselt määratleda. Kui e-kirjale ei ole võimalik anda selle aja jooksul sisulist vastust, tuleb hiljemalt järgneva tööpäeva jooksul teha teatavaks sisulise vastuse andmise aeg.
- 8.4.3. **Telefon, Teams** – kasutatakse kiireloomuliseks ja operatiivseks suhtluseks. Telefoni kaudu kokkulepitud olulised otsused tuleb kinnituseks fikseerida e-kirjaga või arutada ja protokollida koosolekul.
 - 8.4.3.1. Pooled säilitavad projekti e-kirjad, Teams'i vestlused projekti ja garantiiperioodi kehtivuse ajal.
 - 8.4.3.2. Poolte projektijuhid lepivad kokku e-posti, Teamsi gruppide ja/või tööühmade loomise.
- 8.4.4. **Stand-up kohtumine** – Toimub tellija soovitud sagedusega täitja esindajate osalusel. Stand-up kohtumisi ei toimu, kui täitjal ei ole tellija poolt esitatud tellimusi töös.

9. Nõuded dokumenteerimisele

- 9.1. Projekti dokumentatsioon peab olema terviklik ja terminoloogiliselt üheselt mõistetav.
- 9.2. Dokumentatsiooni kvaliteedi eest vastutavad poolte projektijuhid. Tellija projektijuhil on õigus nõuda täitja poolt koostatud või parandatud dokumentatsiooni täiendamist või muul viisil muutmist, kui dokumentatsioon ei vasta nõuetele või on muul viisil puudulik.
- 9.3. Nõuded dokumenteerimisele on esitatud dokumendis „Nõuded infosüsteemi dokumentatsioonile“. Tehnilise kirjelduse lisasid kohaldatakse vastavalt lepingule.

10. Arendus-, test-, prelive- ja live keskkonnad

- 10.1. Arenduskeskkond asub tellija juures, kes tagab selle olemasolu ja toimimise.
- 10.2. Tellija testkeskkond koosneb vähendatud võimsusega komponentidest. Täitjal on tellija testkeskkonnale lugemisõigusega ligipääs.
- 10.3. Tellija Prelive keskkond koosneb Live keskkonnale sarnastest komponentidest, sh andmebaasid, rakendusserverid ning väliste süsteemide liidesed. Täitjal puudub arendusteenuse osutamisel alaline ligipääs Tellija Prelive keskkonnale.
- 10.4. Live keskkonna konfiguratsioon lepitakse kokku tööde käigus. Täitjal puudub arendusteenuse osutamisel ligipääs Tellija Live keskkonnale.
- 10.5. Pooled teevad mõistlikud pingutused tagamaks, et tellija testkeskkond sarnaneks Live keskkonnale järgmises osas:
 - 10.5.1. arvutivõrgu konfiguratsioon;
 - 10.5.2. liidesed kolmandate süsteemidega;
 - 10.5.3. andmemahud;
 - 10.5.4. kui maksimaalne sarnasus ei ole majanduslikult põhjendatud või tulenevalt andmekaitse piirangutest võimalik, kohustub pool informeerima teist poolt Test- ja Live keskkondade disainitud erinevustest. Vajadusel lepivad pooled kokku alternatiivse võimaluse keskkondade erinevuse puudujäägi kompenseerimiseks.
- 10.6. Keskkondade ning nende ligipääsude haldamise ja tarnete paigalduse reeglid lepitakse kokku projekti alguses.

11. Vea parandamine arenduse, juurutamise või garantiiperioodi käigus

- 11.1. Vigade menetlemise käigus registreeritakse kõik poolte leitud vead tellija poolt nimetatud keskkonnas (nt Jira).
- 11.2. Täitja analüüsib vea kirjeldust ning selgitab välja vea põhjuse.
- 11.3. Vigadele määrab tellija kriitilisuse astme ja neid asutakse parandama kriitilisuse järjekorras, lähtudes tellija poolt teatavaks tehtud prioriteetidest vigade parandamisel.
- 11.4. Garantiiperioodil asub täitja viga parandama vastavalt hankelepingsus sätestatud tingimustele.

12. Kriisisituatsioonide haldamine

- 12.1. Kriisisituatsiooniks loetakse olukorda, kus poolte esindajad ei suuda kokkuleppele jõuda või on muutunud võimatuks võtmeisikute osalemine tööde teostamisel või ilmnunud on muud asjaolud, mis võivad oluliselt mõjutada tööde edukat elluviimist ja/või satuvad olulisse ohtu kokkulepitud tähtsajad ja/või funktsionaalsus.
- 12.2. Kriisi tekkimisel on pool kohustatud sellest teise poole esindajat viivitamatult kirjalikult teavitama.
- 12.3. Kriisist väljumiseks teevad pooled kõik endast sõltuva kriisist väljatulekuks ja mõlemat poolt rahuldava lahenduse leidmiseks. Kriisi vältimise ja kriisist väljumise eest vastutavad poolte projektijuhid.
- 12.4. Kriisi tekkel informeerib tellija projektijuht koheselt projekti juhtrühma, kes rakendab meetmed kriisi lahendamiseks.
- 12.5. Kui kriisi ei suudeta projekti juhtrühma poolt likvideerida, kasutatakse täitja ja tellija vahelises lepingus sätestatud meetmeid.