TUGITEETEENUSTE OSUTAMISE KOKKULEPE nr 1.5-2/0280

Sihtasutus Kodanikuühiskonna Sihtkapital, registrikood 90009654, asukoht Toompuiestee 33a, 10149 Tallinn, keda esindab juhataja Anneli Roosalu (edaspidi nimetatud Tellija või Pool või koos Teenuseosutajaga Pooled)
ja

Riigi Tugiteenuste Keskus, registrikood 70007340, asukoht Lõkke 4, 10122 Tallinn, keda esindab peadirektor Tarmo Leppoja (edaspidi nimetatud *Teenuseosutaja* või *Pool* või koos Tellijaga *Pooled*)

sõlmisid kokkuleppe (edaspidi *Kokkulepe*) alljärgnevas:

1. Üldsätted

1.1. Kokkuleppe eesmärgiks on reguleerida Tellija ja Teenuseosutaja õiguseid ja kohustusi tugiteenuste osutamisel ja saamisel ning teenuse tingimusi ja kvaliteeti.
1.2. Poolte õiguste ja kohustuste aluseks on Eestis kehtivad õigusaktid ja Kokkulepe koos lisadega. Kui konkreetsest sättest ei tulene teisiti, tähendab mõiste *Kokkulepe* Kokkuleppe põhiteksti koos kõikide lisadega.
1.3. Lepingu lahutamatuks osaks on RTK nõukoja poolt kinnitatud järgmised standardtoimemudelid ja teenuse osutamise tingimused:
1.3.1. Personali- ja palgaarvestuse standardtoimemudel;
1.3.2. SAP aruandluskeskkonna Business Objects administreerimise teenuse osutamise tingimused;
1.3.3. E-arvekeskuse administreerimise teenuse osutamise tingimused;
1.3.4. Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse osutamise tingimused.
1.4. Lepingul on selle sõlmimise hetkel järgmised lisad:
1.4.1. Lisa 1. Sihtasutuse Kodanikuühiskonna Sihtkapital finantsarvestuse toimemudel.

2. Tugiteenused

2.1 Tugiteenuse (edaspidi *Teenus*) all peetakse Kokkuleppes silmas:
2.1.1 finantsarvestuse teenuse osutamist koos vastava aruandlusega Tellijale. Teenuse osutamise tulemuseks on Tellija finantsarvestuse teostamine ning aruandluse koostamine;
2.1.2 personali- ja palgaarvestuse teenuse osutamist koos vastava aruandlusega Tellijale. Teenuse osutamise tulemuseks on Tellija personaliandmete sisestuse ja palgaarvestuse teostamine ning aruandluse koostamine;
2.1.3 majandustarkvara SAP administreerimist;
2.1.4 SAP aruandluskeskkonna Business Objects (edaspidi *BO*) administreerimist;
2.1.5 E-arvekeskuse administreerimist;
2.1.6 Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimist.
2.2 Iga Teenuse osutamise tingimused, ulatus, toimingud ning tööjaotus Teenuseosutaja ja Tellija vahel kirjeldatakse toimemudelites või infosüsteemide administreerimise puhul teenuse osutamise tingimustes. Standardtoimemudelid ja nende muudatused kinnitatakse RTK nõukoja poolt ning need jõustuvad alates kinnitamisest, va kui kinnitamise otsuses on

märgitud teisti. Teenuseosutaja avaldab kehtiva versiooni standardtoimemudelitest oma kodulehel.

2.3 Teenuse osutamise kohustus laieneb ka nendele toimingutele, mis ei ole Kokkuleppes otseselt sätestatud, kuid mis oma olemusest lähtuvalt kuuluvad Kokkuleppes nimetatud Teenuse hulka.

3. Poolte kohustused ja õigused

3.1. Teenuseosutaja kohustub:

3.1.1. osutama Teenust hoolikalt ning professionaalselt kooskõlas oma tegevus- või kutsealal kehtivate standardite ja heade kommetega;

3.1.2. lähtuma Teenuse osutamisel vastavat valdkonda reguleerivatest õigusaktidest, Tellija kehtestatud juhenditest ja kordadest, kui Tellija on need Teenuseosutajale edastanud, Tellija esitatud dokumentidest ning Kokkuleppest;

3.1.3. läbi rääkima kõik olulised töökorralduslikud muudatused Tellijaga, kui see võib mõjutada teenuse osutamist;

3.1.4. tegutsema Teenuse osutamisel Tellijale lojaalselt arvestades Tellija huvidega ning neid huve kaitsma;

3.1.5. teavitama Tellijat oma parimaid teadmisi rakendades juhul, kui Tellija poolt Teenuse osutamiseks vajalik edastatud dokument on vastuolus õigusaktidega, sisaldab olulisi puudusi, ei ole Teenuse osutamiseks piisavalt selge või üheselt mõistetav, samuti juhul, kui Teenuse osutajale teadaolevalt Teenuse osutamiseks vajalik dokument puudub või esineb muu puudus, esitades ühtlasi omapoolsed ettepanekud puuduste kõrvaldamiseks;

3.1.6. andma Tellijale asjakohast teavet kõikvõimalikes Teenuse osutamisega seotud küsimustes (sh nõustama Teenuse osutamisega seotud küsimustes) ning võimaldama Tellija esindajate ligipääsu Teenuse osutamisega seotud andmetele;

3.1.7. võimaldama Tellijale ligipääsu juhtimisinfole ja aruandlusele veebipõhise aruandluskeskkonna SAP BO kaudu, sh muutma olemasolevaid aruandeid või lisada uusi aruandeid Tellija põhjendatud taotluse korral, kui vajalikud andmed on majandustarkvarast SAP kättesaadavad;

3.1.8. vajadusel esindama Tellijat teiste isikute või asutuste ees Teenusega otseselt seotud küsimustes;

3.1.9. kõrvaldama mõistliku aja jooksul kõik Teenuse osutamise käigus tekkinud puudused;

3.1.10. hüvitama Tellijale varalise kahju, kui see tekkis Teenuseosutaja poolse Teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu ning vajadusel esindama Tellijat kahju sissenõudmisel või vaidluste lahendamisel;

3.1.11. säilitama Teenuse osutamisega seotud andmeid vähemalt õigusaktides sätestatud või Tellijaga kokku lepitud tähtaegade vältel;

3.1.12. mitte avaldama ilma Tellija nõusolekuta kolmandatele isikutele Teenuse osutamise käigus saadud andmeid, v.a kui nende avaldamine on õigusaktidega ette nähtud. Andmete avaldamisel teavitab Teenuseosutaja koheselt Tellijat, v.a siis, kui teavitamine kahjustaks andmete avaldamise eesmärki;

3.1.13. töötlema temale Teenuse osutamise käigus edastatud andmeid vaid ulatuses, mis on vajalik Teenuse osutamiseks;

3.1.14. esitama aruandeid ja andmeid ning andma selgitusi Tellija siseaudiitorile, Riigikontrollile vm kontrolliorganile auditeerimise protseduuri ning õigusaktidest tuleneva kontrolli läbiviimiseks, kui õigusaktidest ei tulene teisiti;

3.2. Teenuseosutajal on õigus keelduda Teenuse või selle osa osutamisest vastavas osas kuni Tellija poolsete kohustuste täitmiseni, kui Tellija ei täida punktis 3.3.1.-3.3.3. nimetatud kohustusi ning see takistab Teenuse osutamist.

3.3. Tellija kohustub:
3.3.1. esitama Teenuseosutajale Teenuse osutamiseks vajaliku teabe toimemudelis määratud või Poolte esindajate poolt kokku lepitud aja jooksul ja sidekanaleid kasutades;
3.3.2. võimaldama vajaduse korral juurdepääsu Teenuse osutamiseks vajalikele andmebaasidele ja infosüsteemidele;
3.3.3. vastama Teenuseosutaja poolt Teenuse osutamise käigus tekkinud täpsustatavatele küsimustele;
3.3.4. informeerima viivitamata Teenuseosutajat kõikidest asjaoludest, mis võivad mõjutada Teenuse osutamise käiku;
3.3.5. läbi rääkima Teenuseosutajaga kõik muudatused Tellija juhendites ja eeskirjades kui need on seotud teenuse osutamisega.
3.4. Tellijal on õigus:
3.4.1. saada kokkuleppes nimetatud teenuseid kooskõlas kehtivate õigusaktidega ja käesoleva kokkuleppega;
3.4.2. nõuda varalise kahju hüvitamist, kui see tekkis Teenuseosutaja poolse Teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu.
3.5. Teenuse mitteosutamiseks või ebakvaliteetseks täitmiseks ei loeta teenuse katkestusi või rikkumisi, mis on tingitud asjaoludest, mille üle Teenuseosutajal puudub kontroll (vääramatu jõud).
3.6. Vääramatu jõud ei vabasta pooli kohustusest võtta tarvitusele kõik võimalikud abinõud käesoleva kokkuleppe mittetäitmise või mittekohase täitmisega tekkida võiva kahju vältimiseks või vähendamiseks.

4. Infoturve

4.1. Pooled järgivad isikuandmete töötlemisel isikuandmete kaitse seaduses toodud andmekaitse põhimõtteid kui ka muud infoturvet reguleerivat seadusandlust.
4.2. Teenuseosutaja täidab Poolte infoturbealaseid kokkuleppeid ning kindlustab Tellija andmete haldamisel andmete kvaliteedi, käideldavuse ja koostalitusvõime.
4.3. Teenuseosutaja vastutab tema poolt töödeldavate Tellija andmete volitamatu või juhusliku hävimise või hävitamise kaitseks meetmete rakendamise eest.

5. Teabevahetus

5.1. Teabevahetus võib toimuda kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (sh kirjalikult või elektrooniliselt). Teave tuleb esitada samas vormis kui see on küsitud, kui teine Pool ei ole täpsustanud, millises vormis vastust ta soovib.
5.2. Teadete edastamine toimub üldjuhul e-posti, posti, e-arve süsteemi, DHX, RTIP või muu selleks sobiva infosüsteemi teel.
5.3. Pool vastab teise Poole esitatud küsimusele, järelepärimisele, teabe nõudmisele vms võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul arvates küsimisest. Pooled võivad vastamiseks kokku leppida muu tähtaja.
5.4. Kokkuleppega seotud teated edastatakse teisele Poolele asutuse üldkontakti kaudu.
5.5. Teenuseosutaja kontaktisikud, kellel on õigus anda Kokkuleppega seotud nõusolekuid ja volitusi ning teha Teenuseosutaja nimel muid toiminguid peale Kokkuleppe muutmise, lepitakse kokku käesoleva Kokkuleppe Lisades või muul kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil.
5.6. Tellija kontaktisikuks, kellel on õigus anda Kokkuleppega seotud nõusolekuid ja volitusi ning teha Tellija nimel muid toiminguid peale Kokkuleppe muutmise, lepitakse kokku käesoleva Kokkuleppe Lisades või muul kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil.

6. Vaidluste lahendamine

Kõik Kokkuleppest tulenevad või sellega seotud vaidlused lahendatakse poolte vahel läbirääkimiste teel ja Kokkuleppe mittesaavutamise korral lahendatakse vaidlused Teenuseosutaja nõukojas, kuhu kuulub ka Siseministeeriumi esindaja.

7. Kokkuleppe kehtivus ja muutmine

7.1. Kokkulepe jõustub 01.06.2020.
7.2. Kokkulepe on sõlmitud tähtajatult.
7.3. Käesoleva Kokkuleppe muudatused vormistatakse kirjalikus või elektroonilises vormis, kui Kokkuleppes ei ole ette nähtud teisiti.
7.4. Standardtoimemudelid ja teenuse osutamise tingimused ning nende muudatused kinnitatakse RTK nõukoja poolt ning need jõustuvad alates kinnitamisest, va kui kinnitamise otsuses on märgitud teisti. Teenuseosutaja avaldab kehtiva versiooni standardtoimemudelitest ja teenuse osutamise tingimustest oma kodulehel.

/allkirjastatud digitaalselt/

Anneli Roosalu
Juhataja

/allkirjastatud digitaalselt/

Tarmo Leppoja
Peadirektor