

TUGITEENUSE OSUTAMISE KOKKULEPE nr 1-5/22/2

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet, registrikood 70003218, asukoht Endla 10a, 10122 Tallinn, keda esindab peadirektor Kristi Talving (edaspidi nimetatud *Tellija* või *Pool* või koos Teenuseosutajaga *Pooled*)

ja

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

ning lähtudes asjaolust, et Tellija on sõlminud Teenuseosutajaga ühiste kavatsuste kokkuleppe pilootprojektis osalemiseks, sõlmisid kokkuleppe (edaspidi *Kokkulepe*) alljärgnevas:

1. Üldsätted

- 1.1. Kokkuleppe eesmärgiks on reguleerida Tellija ja Teenuseosutaja õiguseid ning kohustusi dokumendihaldus- ja arhiiviteenuse osutamiseks vastavalt Kokkuleppele ja selle lisadele (edaspidi *Teenus*).
- 1.2. Käesoleva kokkuleppe alusel volitab Tellija Teenuseosutajat dokumendihaldus- ja arhiiviteenuse osutamiseks töötleva Tellija ametialaseid dokumente ja andmeid, mis on osaks Tellija dokumendihaldus- ja arhiiviteenuse korraldusest. Käesoleva Kokkuleppe tähenduses käsitletakse Tellijat dokumendihaldus- ja arhiiviteenuse osutamisel andmete vastutava töötlejana ning Teenuseosutajat andmete volitatud töötlejana.
- 1.3. Teenuse osutamiseks vajalikud eritingimused, teenuse ulatus, tehtavad toimingud ning tööjaotus Teenuseosutaja ja Tellija vahel kirjeldatakse käesoleva Kokkuleppe lisas olevas toimemudelis (Lisa 1).
- 1.4. Poolte õiguste ja kohustuste aluseks on Eestis kehtivad õigusaktid ja Kokkuleppe koos lisadega. Kui konkreetsest sättest ei tulene teisiti, tähendab mõiste *Kokkulepe* Kokkuleppe põhiteksti koos kõikide lisadega.
- 1.5. Teenuse osutamise kohustus laieneb ka nendele toimingutele, mis ei ole Kokkuleppes otseselt sätestatud, kuid mis oma olemusest lähtuvalt kuuluvad Kokkuleppes nimetatud Teenuse hulka.

2. Poolte kohustused ja õigused

- 2.1. Teenuseosutaja kohustub:
 - 2.1.1. osutama Teenust hoolikalt ning professionaalselt kooskõlas oma tegevus- või kutsealal kehtivate standardite ja heade tavadega;
 - 2.1.2. lähtuma Teenuse osutamisel vastavat valdkonda reguleerivatest õigusaktidest, Tellija kehtestatud juhenditest ja kordadest, kui Tellija on need Teenuseosutajale edastanud, samuti Tellija esitatud dokumentidest ning Kokkuleppest;
 - 2.1.3. isikuandmete töötlemisel juhinduma Tellija kui andmete vastutava töötleja juhistest;
 - 2.1.4. läbi rääkima kõik olulised töökorralduslikud muudatused Tellijaga, kui see võib mõjutada Teenuse osutamise tingimusi;
 - 2.1.5. tegutsema Teenuse osutamisel Tellijale lojaalselt arvestades Tellija huvidega ning neid huve kaitsma;
 - 2.1.6. teavitama Tellijat oma parimaid teadmisi rakendades juhul, kui Tellija poolt Teenuse osutamiseks vajalik edastatud dokument ei ole Teenuse osutamiseks piisavalt selge või üheselt mõistetav, samuti juhul, kui Teenuseosutajale teadaolevalt Teenuse osutamiseks vajalik dokument puudub või esineb muu puudus, esitades ühtlasi omapoolsed ettepanekud puuduste kõrvaldamiseks;

- 2.1.7. andma Tellijale asjakohast teavet kõikvõimalikes Teenuse osutamisega seotud küsimustes (sh nõustama Teenuse osutamisega seotud küsimustes) ning võimaldama Tellija esindajate ligipääsu andmetele, mis on otseselt seotud Teenuse osutamisega;
- 2.1.8. esindama Tellijat teiste isikute või asutuste ees Teenuse osutamisega seotud küsimuste või vaidluste lahendamisel Tellija eelneva sellekohase nõusoleku või volituse olemasolul;
- 2.1.9. kõrvaldama mõistliku aja jooksul kõik Teenuse osutamise käigus tekkinud puudused või takistused kui need on olemuslikult Teenuseosutaja poolt kontrollitavad;
- 2.1.10. hüvitama Tellijale varalise kahju, kui see tekkis Teenuseosutaja poolse Teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu;
- 2.1.11. säilitama Teenuse osutamisega seotud andmeid õigusaktides sätestatud või Tellijaga kokku lepitud tähtaegade vältel;
- 2.1.12. juhul kui kehtivast õigusaktist ei tulene andmete säilitamiskohutust, siis Tellija eelneval juhendamisel või nõusolekul need andmed kustutama või tagastama;
- 2.1.13. mitte avaldama ilma Tellija eelneva nõusolekuta Teenuse osutamise käigus teatavaks saanud andmeid kolmandatele isikutele, v.a kui selliste andmete avaldamise kohustus tuleneb õigusaktist ning eelneva nõusoleku küsimiseks puudub vajadus. Pooled on kokku leppinud, et mõlemal juhul teavitab Teenuseosutaja andmete avaldamise vajaduse või kohustuse tekkimisel koheselt Tellija esindajat;
- 2.1.14. töötleva temale Teenuse osutamise käigus edastatud andmeid vaid ulatuses, mis on vajalik Teenuse osutamiseks;
- 2.1.15. esitama dokumente, aruandeid ja andmeid Tellija siseauditi üksusele, Riigikontrollile vm kontrolliorganile auditeerimise protseduuri ning õigusaktidest tuleneva kontrolli läbiviimiseks, kui õigusaktidest ei tulene teisiti;
- 2.1.16. mitte kaasama dokumendihaldus- ja arhiiviteenuse osutamiseks teisi andmete volitatud töötlejaid ilma eelneva Tellija nõusolekuta;
- 2.1.17. viivituseeta teavitama Tellijat e-posti aadressil info@ttja.ee isikuandmetega seotud rikkumisest teada saamisest kooskõlas isikuandmete kaitse üldmääruse (Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus nr (EL) 2016/679) artiklile 33.
- 2.2. Teenuseosutajal on õigus täielikult või osaliselt keelduda Teenuse osutamisest kuni Tellija poolsete kohustuste täitmiseni, kui Tellija ei täida punktis 2.3 nimetatud kohustusi ning see takistab Teenuseosutaja kohustute täitmist või üldist Teenuse osutamist.

2.3. Tellija kohustub:

- 2.3.1. esitama Teenuseosutajale Teenuse osutamiseks vajaliku teabe toimemudelis määratud või Poolte esindajate poolt kokku lepitud aja jooksul, kasutades selleks vajadusel operatiivseid sidekanaleid (nt e-kiri vmt.);
- 2.3.2. võimaldama Teenuseosutajale vajaduse korral juurdepääsu Teenuse osutamiseks vajalikele andmebaasidele ja infosüsteemidele;
- 2.3.3. vastama Teenuseosutaja poolt Teenuse osutamise käigus tekkinud täpsustatavatele küsimustele võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul arvates küsimisest;
- 2.3.4. informeerima viivitamata Teenuseosutajat kõikidest asjaoludest, mis võivad mõjutada Teenuse osutamise käiku, või Kokkuleppe edaspidist täitmist takistavatest asjaoludest;
- 2.3.5. läbi rääkima Teenuseosutajaga kõik muudatused Tellija juhendites ja eeskirjades, kui need on seotud Teenuse osutamisega;
- 2.3.6. kõrvaldama kokkulepitud tähtaja jooksul kõik Teenuse osutamist mõjutavad puudused või takistused, kui need on olemuslikult Tellija poolt kontrollitavad.

2.4. Tellijal on õigus:

- 2.4.1. saada kokkuleppes nimetatud Teenust kooskõlas kehtivate õigusaktidega ja käesoleva Kokkuleppega;

- 2.4.2. nõuda otsese varalise kahju hüvitamist, kui see on tekkinud tõendatud Teenuseosutaja poolse Teenuse mittenõuetekohase osutamise või hooletuse tõttu.
- 2.5. Teenuse mitteosutamiseks või ebakvaliteetseks täitmiseks ei loeta teenuse katkestusi või rikkumisi, mis on tingitud asjaoludest, mille üle Teenuseosutajal puudub kontroll (vääramatu jõud). Kui Teenuseosutaja soovib vääramatu jõu asjaolule tugineda, peab ta sellest Tellijat teavitama esimesel võimalusel. Kui vääramatu jõu asjaolu eksisteerib pikemalt kui 3 kuud, mille tulemusena ei ole lepingut võimalik täita ja seda pole põhjust vastaspoolelt eeldada, on Teenuseosutajal õigus lepingu enne tähtaega üles öelda.
- 2.6. Vääramatu jõud ei vabasta pooli kohustusest võtta tarvitusele kõik võimalikud abinõud käesoleva Kokkuleppe mittetäitmise või mittekohase täitmisega tekkida võiva kahju vältimiseks või vähendamiseks.

3. Infoturve ja andmekaitse

- 3.1. Pooled järgivad isikuandmete töötlemisel isikuandmete kaitse seaduses ja isikuandmete kaitse üldmääruses (Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus nr (EL) 2016/679) toodud andmekaitse põhimõtteid ja muid infoturvet reguleerivaid õigusakte.
- 3.2. Käesoleva Kokkuleppe alusel töötleb Teenuseosutaja isikuandmeid Teenuseosutaja põhimääruse §-s 17⁷ sätestatud ülesannete ja käesolevast Kokkuleppes tulenevate ülesannete täitmiseks. Teenuse osutamiseks vajalikud täpsustatud isikuandmete liigid, andmesubjektide kategooriad lepatakse eraldi kokku Kokkuleppe lisas (lisa 2).
- 3.3. Teenuseosutaja täidab Poolte infoturbealaseid juhiseid ning kindlustab Tellija andmete haldamisel andmete kvaliteedi, käideldavuse, konfidentsiaalsuse ja koostalitlusvõime. Teenuseosutaja tagab, et Teenuse osutamiseks isikuandmeid töötleva volitatud isikud on kohustunud järgima andmete töötlemise konfidentsiaalsusnõudeid.
- 3.4. Teenuseosutaja vastutab tema poolt töödeldavate Tellija andmete volituseta või juhusliku hävimise või hävitamise kaitseks meetmete rakendamise või rakendamata jätmise eest.

4. Teavevahetus

- 4.1. Teavevahetus toimub kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (sh kirjalikult või elektrooniliselt). Teave tuleb esitada samas vormis, kui see on küsitud, juhul kui teine Pool ei ole täpsustanud, millises vormis ta teavet soovib, v.a kui teave sisaldab konfidentsiaalseid andmeid, mh isikuandmeid. Sellisel juhul tuleb teave edastada krüpteeritult või läbi turvalise kanali.
- 4.2. Teadete edastamine toimub üldjuhul e-posti või muu selleks sobiva infosüsteemi teel.
- 4.3. 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.
- 4.4. Kokkuleppega seotud teated edastatakse teisele Poolele asutuse volitatud kontaktisiku kaudu.
- 4.5. Teenuseosutaja kontaktisikutel on õigus anda Kokkuleppega seotud nõusolekuid ja volitusi ning teha Teenuseosutaja nimel muid toiminguid peale Kokkuleppe muutmise ja lõpetamise. Nõusolekud ja volitused on antud taasesitatavas vormis ja eelnevalt kooskõlastatult Tellijaga.
- 4.6. Tellija kontaktisikutel on õigus anda Kokkuleppega seotud nõusolekuid ja volitusi ning teha Tellija nimel muid toiminguid peale Kokkuleppe muutmise ja lõpetamise. Nõusolekud ja volitused on antud taasesitatavas vormis ja eelnevalt kooskõlastatult Teenuseosutajaga.

5. Vaidluste lahendamine

Kõik Kokkuleppest tulenevad või sellega seotud vaidlused lahendatakse poolte vahel läbirääkimiste teel ja Kokkuleppe mittesaavutamise korral lahendatakse vaidlused Teenuseosutaja nõukojas.

6. Kokkuleppe kehtivuse eritingimused ja muutmine

- 6.1. Kokkulepe jõustub 1. jaanuarist 2023. a ning kehtib kuni 31. detsembrini 2024. a.
- 6.2. Juhul kui Tellija ei soovi pärast 31. detsembrit 2024. a Kokkulepet pikendada, teavitab Tellija sellest Teenuseosutajat vähemalt 6 kuud enne tähtaja saabumist ette. Sellisel juhul lepivad Pooled eraldi kokku Kokkuleppe lõpetamise tingimused.
- 6.3. Juhul kui Tellija ei teavita punkti 6.2 kohaselt Teenuseosutajat ette Kokkuleppe lõpetamise soovist, eeldavad Pooled kokkuleppelist reservatsiooni, mille kohaselt loetakse Kokkulepe pärast 31. detsembrit 2024. a automaatselt pikendatuks tähtajatult.
- 6.4. Käesoleva Kokkuleppe tingimusi võivad Pooled igal muuta ning need vormistatakse kirjalikus vormis, kui Kokkuleppes ei ole ettenähtud teisiti.

7. Poolte kontaktisikud

7.1 Teenuseosutaja kontaktisikud:

7.1.1 dokumendihaldus- ja arhiiviteenuse osakonna juhataja, info@rtk.ee

7.2 Tellija kontaktisikud:

7.2.1 teabehalduse nõunik, info@ttja.ee

/allkirjastatud digitaalselt/

Kristi Talving
peadirektor

/allkirjastatud digitaalselt/

Pärt-Eo Rannap
peadirektor