

KOOSTÖÖKOKKULEPE nr 6/23-20

Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770), asukohaga Uus-Tatari 25, Tallinn 10134, keda esindab põhikirja alusel direktor Katrin Reinhold (edaspidi Tellija)

ja

Registrite ja Infosüsteemide Keskus, (registrikood 70000310), asukohaga Lubja tn 4, 10115 Tallinn, esindatud põhimääruse alusel direktor Mehis Sihvarti poolt, (edaspidi **täitja** või **RIK**)

keda nimetatakse edaspidi **pool** või koos **pooled**, sõlmisid käesoleva koostöökokkuleppe (edaspidi nimetatud **leping**) alljärgnevas:

1. Lepingu ese ja dokumendid

- 1.1. Käesoleva lepinguga kohustub täitja osutama tellijale lepingu lisas 3 nimetatud teenuseid, vastavalt lepingus ja lepingu lisades toodud tingimustele (edaspidiselt **teenus** või **IT-teenus**).
- 1.2. Lepingu dokumendid koosnevad lepingu tekstist, lepingu lisadest, mis on lisatud lepingu allkirjastamisel ja lisadest, millistes võidakse kokku leppida pärast lepingu allkirjastamist. Lepingu allkirjastamisel on lepingu lisad järgmised:
 - 1.2.1. Lisa 1 - Koostöökokkuleppes kasutatavate mõistete selgitused;
 - 1.2.2. Lisa 2 - Teenuse maksumus;
 - 1.2.3. Lisa 3 - Teenuste detailne kirjeldus;
 - 1.2.4. Lisa 4 - Teenustaseme lepped (SLA) ja SLA mõisted;

2. Tasu ja maksetingimused

- 2.1. Teenuse hind ja selle detailne jaotus on toodud lepingu lisas 2.
- 2.2. Tellija on kohustatud tasuma täitjale teenuse eest esitatud arve(te) alusel igakuiselt või organiseerima vastava summa täitja eelarvesse. Täpsemad maksmise tingimused on toodud Lepingu Lisas 2.
- 2.3. Täitja poolt osutatava teenuse sisu, maksumus ja maht vaadatakse enne iga-aastase teenuse osutamise perioodi (kalendriaasta) lõppu täitja poolt üle ja uus hinnapakkumine edastatakse tellijale vähemalt kaks kuud enne järgmise aasta teenuse osutamise perioodi algust.
- 2.4. Pooltel on õigus esitada teisele poolele taotlusi teenuse mahu suurenemise või vähenemise kohta. Pool on kohustatud andma tagasiside teisele poolele hiljemalt viie tööpäeva jooksul. Tellija poolse teenuse mahu suurenemise taotluse korral peab täitja tagasisides sisalduma eeldatav maksumus jm taotluse täitmiseks vajalikud asjaolud.
- 2.5. Pooled ei ole kohustatud kinnitama teenuse mahu muudatusi lepingu lisaga ja võivad nimetatus kokku leppida kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 2.6. Lepingus kokku lepitud maksumus on täitja ainuke tasu seoses lepinguga ja täitja ise ega tema töötajad ei võta päevarahasid, kaudset tasu ega muud lepingus toodud kohustustega seotud tasu.

3. Täitja kohustused ja vastutus

- 3.1. Täitja kohustub:
 - 3.1.1. osutama teenust vastavalt õigusaktidele, lepingule ja lepingu lisadele ning vastutama teenuse tõrgeteta kättesaadavuse eest;
 - 3.1.2. tagama teenuse osutamiseks vajaliku infotehnoloogilise infrastruktuuri olemasolu ja selle töökorras oleku;
 - 3.1.3. tagama piisava tööjõu olemasolu, mis on vajalik teenuse osutamiseks;
 - 3.1.4. informeerima tellijat koheselt kõikidest võimalikest takistustest ja probleemidest teenuse osutamisel;

- 3.1.5. tagama tellijale juurdepääsu kontrolli teostamiseks vajalikule teabele;
- 3.1.6. võimaldama lepingu täitmiseks ligipääsu tellija andmetele ainult selleks õigustatud täitja ja tellija isikutele;
- 3.1.7. teavitama tellijat esimesel võimalusel intsidentidest, puudustest ja vigadest (sh ka teenuse mahu suurenemisest), mis teenuse osutamisel ilmnevad;
- 3.1.8. hoidma saladuses talle lepingu täitmisega teatavaks saanud asjaolusid, v.a juhul, kui tellija on andnud avalikustamiseks loa või kui see tuleneb seadusest;
- 3.1.9. vajadusel ja poolte kokkuleppel kasutajate koolitamine.
- 3.2. Täitja ei vastuta, kui teenustaseme leppes (SLA) kokku lepitud teenustase jääb saavutamata alljärgnevatel juhtudel:
 - 3.2.1. ilmnevad vead teenuse tarkvara koodis, loogikas, andmebaasis, andmete tervikluses, riistvaras, protsessides või mistahes muus osas, mis ei ole arendatud või loodud täitja poolt või mille integratsioon või juurutus ei ole täitja vastutusel;
 - 3.2.2. tellija on asunud kasutama teenust eirates soovitusi, mis on antud täitja või muu teenusepakkuja poolt;
 - 3.2.3. muu teenusepakkuja teenus ei tööta;
 - 3.2.4. tellija poolt ületatakse SLAs kokku lepitud piiranguid teenuse kasutamisele;
 - 3.2.5. on ilmnenud vead, viivitused või häired, mis on tekkinud tellija poolt teenuse kasutamisel sisestatud ebakorrektsetest- või valeandmetest;
 - 3.2.6. tellija poolt edastatud informatsioon ei ole piisav lepingu täitmiseks;
 - 3.2.7. teenustaseme mitte saavutamine ajaperioodil on kokku lepitud.
- 3.3. Täitja ei vastuta otsese või kaudse kahju eest, mis on põhjustatud tellija kasutajate tegevusest või tegevusetusest.

4. Tellija kohustused

- 4.1. Tellija kohustub:
 - 4.1.1. tasuma täitjale teenuse osutamise eest vastavalt lepingu punktile 2;
 - 4.1.2. võimaldama täitjale lepingu täitmiseks vajalikud tingimused, organisatsioonilise keskkonna, vajalike kommunikatsiooniseadmete ja sideteenuste olemasolu ning juurdepääsud teenusega seotud seadmetele;
 - 4.1.3. teavitama täitjat mõistliku aja jooksul kõikidest teenuse osutamist mõjutavatest tellijale teatavaks saanud asjaoludest ja andma lepingu täitmiseks muud vajalikku teavet;
 - 4.1.4. tagama kõikide teenuste kasutamiseks vajalike litsentside olemasolu, vastavalt täitja poolt esitatud informatsioonile;
 - 4.1.5. abistama täitjat teenuste osutamisel igati, sh läbi viima testimisi, vajaduse korral koolitama täitja töötajaid ning koostööpartnereid oma tööprotsesside osas ilma tasu nõudmiseta.

5. Konfidentsiaalsus ja avalikud suhted

- 5.1. Kokkuleppe täitmisel teatavaks saanud isiku- ja turvaandmed ning muu teave ja asjaolud, mille avalikuks tulemine võiks kahjustada kummagi poole huve, on konfidentsiaalne.
- 5.2. Konfidentsiaalne informatsioon ei hõlma endas informatsiooni, mille avalikustamise kohustus tuleneb seadusest või selle alusel antud õigusaktist, tingimusel, et selline avaldamine viiakse läbi võimalikest variantidest kõige piirataval viisil.
- 5.3. Konfidentsiaalsusnõue on tähtajatu, kui seadusest või selle alusel antud õigusaktidest ei tulene teisiti.
- 5.4. Pooled ei tegele seoses lepinguga avalike suhetega ega anna teateid pressile, elektroonilisele meediale, üldsusele või teistele auditooriumidele, välja arvatud teise poole eelneval kirjalikul nõusolekul. Avaldada võib vaid teateid, mis on teise poolega eelnevalt kooskõlastatud.

6. Isikuandmed

- 6.1. Pooled tagavad oma tegevuses vastavuse kohalduvatele andmekaitse õigusaktidele. Pooled täidavad kõiki lepingu täitmise kohas kehtivaid isikuandmete töötlemisalaseid nõudeid, andmete

- turvalisust puudutavaid ning isikuandmete kaitse alaseid Euroopa Liidu ja Eesti Vabariigi õigusakte ja muid eeskirju.
- 6.2. Käesolevas lepingu punktis toodud tingimused moodustavad andmetöötluslepingu, millega sätestatakse tellija kui vastutava või volitatud töötleja ja täitja, kui volitatud töötleja vahel kehtivad õigused ja kohustused teenuse raames täitjale töötlemiseks edastatavate isikuandmete kaitseks.
 - 6.3. Tellija on isikuandmete vastutav või volitatud töötleja ja omab teistelt vastutavatelt töötajatelt antud õigust Lepingu raames töödeldavate isikuandmete töötlemise edasivolitamiseks täitjale. Täitja töötleb teenuse osutamiseks vajalikus ulatuses isikuandmeid tellija ülesandel. Tellija kinnitab ja vastutab selle eest, et teenuse raames isikuandmete töötlemine toimub kehtival õiguslikul alusel õiguspäraste eesmärkide saavutamiseks, andmesubjektid on isikuandmete töötlemisest teadlikud ja/või sellega nõus ning tellijal on õigus isikuandmete töötlemiseks ette nähtud andmetöötlustingimusi täitjaga kokku leppida.
 - 6.4. Täitja võimaldab juurdepääsu isikuandmetele üksnes nendele isikutele, kellel on selleks oma tööülesannete täitmiseks vajadus ning tagab, et need isikud on teadlikud ning järgivad isikuandmete töötlemisalaseid nõudeid ja õigusakte, nad on saanud asjakohase koolituse eelmainitud nõuete kohta, on võtnud endale konfidentsiaalsuskohustuse või neile kehtib asjakohane seadusest tulenev konfidentsiaalsuskohustus. Vastav konfidentsiaalsuskohustus jääb kehtima ka pärast käesoleva lepingu lõppemist.
 - 6.5. Täitja rakendab vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnilisi turvameetmeid isikuandmete kaitseks juhusliku või tahtliku volitamata muutmise, juhusliku hävimise, tahtliku hävitamise, avalikustamise jms eest.
 - 6.6. Täitjal ei ole õigust edastada isikuandmeid kolmandatele isikutele ega kasutada isikuandmete töötlemiseks omakorda volitatud töötlejaid ilma tellija eelneva kirjaliku loata.
 - 6.7. Võttes arvesse isikuandmete töötlemise laadi ja olemasolevat teavet, aitab täitja mõistlikus ulatuses tellijal tagada õigusaktidest tulenevate isikuandmete turvalisusega seotud kohustuste täitmist.
 - 6.8. Täitja kohustub abistama võimaluste piires asjakohaste tehniliste ja korralduslike meetmete abil tellijat täita tellija kohustust vastata taotlustele andmesubjekti õiguste teostamiseks ning teostada nende õiguste teostamisest tulenevaid toiminguid (andmete parandamine, kustutamine).
 - 6.9. Täitja võimaldab tellijal või tellija poolt volitatud audiitoril teha auditeid ja kontrolle ning kohustub panustama nendesse.
 - 6.10. Teenuse osutamise raames töödeldavate isikuandmetega seotud rikkumise korral teavitab täitja tellijat sellest põhjendamatult viivitusega pärast seda, kui ta on rikkumisest teada saanud.

7. Vääramatud jõud

- 7.1. Pooled vastutavad kohustuste rikkumise eest, välja arvatud juhul, kui rikkumine on vabandatav. Kohustuse rikkumine on vabandatav, kui selle on põhjustanud prognoosimatu või poole tegevusest olenematu asjaolu (vääramatud jõud). Vääramatud jõud on asjaolu, mida pool ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise ajal selle asjaoluga arvestaks, seda väldiks, takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks.
- 7.2. Vääramatud jõu esinemise korral muutuvad lepingus nimetatud tähtajad perioodi võrra, mille jooksul vääramatud jõu tegurid lepingu täitmist takistavad.
- 7.3. Pool, kes rikub kohustust vääramatud jõu asjaolude tõttu, peab vääramatud jõu asjaoludest ja nende mõjust teisele poolele teatama viivitamata pärast seda, kui pool sai teada või pidi teada saama vääramatud jõu asjaoludest. Poolel on kohustus võtta tarvitusele kõik abinõud vääramatud jõu asjaolude ning nende tagajärjel tekitatava kahju vältimiseks või mõju vähendamiseks. Pool on kohustatud jätkama oma lepinguliste kohustuste täitmist niipea, kui vääramatud jõu asjaolud on kõrvaldatud.

8. Teabe vahetamine

- 8.1. Lepingust tulenevad ja/või lepinguga seonduvad teated ja muud tahteavaldused tuleb teha vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 8.2. Pooled kohustuvad teist poolt teavitama kõikidest asjaoludest, mis võivad mõjutada või takistada lepingus sätestatud kohustuste täitmist või õiguste realiseerimist.
- 8.3. Poolte lepingu lõpetamise avaldused, samuti poole nõue teisele poolele, mis esitatakse tulenevalt lepingu rikkumisest peavad olema edastatud vähemalt elektronposti teel digitaalselt allkirjastatuna.
- 8.4. Informatiivset teadet võib anda ka telefoni, e-kirja teel või ka suuliselt.
- 8.5. Kõigist muudatustest lepingus nimetatud andmetes teatatakse teisele poolele kahe tööpäeva jooksul muudatuste tegemisest arvates.

9. Kontaktandmed

- 9.1. Täitja esindajaks, kellel mh on õigus esitada tellijale täitja seisukohti teenuse sisu, mahu ja hinnamuudatuste osas ning pidada läbirääkimisi teenustasu muudatustes, on Registrite ja Infosüsteemide Keskuse tugiinfosüsteemide osakonna juhataja või tema asendaja (e-post: deltarik@rik.ee ; tel.: 663 6597).
- 9.2. Tellija kontaktisikuks, kellel on mh õigus pidada täitjaga läbirääkimisi teenustasu muudatustes, on TanelTera (Tanel.Tera@tehik.ee tel.: 794 3900).
- 9.2. Pool on kohustatud viivitamatult teatama kontaktandmete muutumisest teisele poolele kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Kontaktandmete muutmisel ei pea järgima lepingu punktis 10.2 toodud lepingu muutmise korda.

10. Lepingu kehtivus, muutmine ja lõpetamine

- 10.1** Käesolev leping jõustub pärast mõlema poole allkirjastamist ja kehtib tähtajatult. Käesoleva lepingu jõustumisel lõpetab kehtivuse poolte vahel 01.02.2017 sõlmitud koostöökokkulepe nr 6/3-17.
- 10.1. Lepingut võib muuta poolte kirjalikul kokkuleppel. Muudatused jõustuvad pärast nende allkirjastamist mõlema poole poolt või poolte määratud tähtajal. Kirjaliku vormi mittejärgimisel on muudatused tühised.
 - 10.2. Lepingut võib ühepoolset üles öelda, teavitades teist poolt sellest vähemalt 3 kuud ette. Lepingu ülesütlemisel kohustub tellija maksma täitjale tasu vastavalt faktiliselt osutatud teenusele.
 - 10.3. Poolel on õigus käesolev leping erakorraliselt ühepoolset üles öelda juhul, kui teine pool ei täida lepingust tulenevaid kohustusi ega kõrvalda rikkumist poole nõudmisel mõistliku tähtaja jooksul. Lepingu ülesütlemise kohta edastab pool teisele lepingu poolele kirjaliku lepingu ülesütlemiseavalduse. Lepingust ülesütlemine loetakse toimunuks, kui teine lepingu pool on ülesütlemiseavalduse kätte saanud.

11. Muud tingimused

- 11.1. Kõik lepingu täitmisest, muutmisest, lõpetamisest või vastutuse kohaldamisest tulenevad vaidlusküsimused lahendatakse läbirääkimiste teel.
- 11.2. Kui ilmneb vastuolu käesoleva lepingu ning selle lisade vahel, lähtutakse lepingu lisadest.
- 11.3. Lepingule ning kõikidele lepingu osaks olevatele dokumentidele kohaldatakse Eesti Vabariigi kehtivaid õigusakte.
- 11.4. Leping on allkirjastatud digitaalselt.

Tellija:

/digitaalselt allkirjastatud/

Katrin Reinhold

Direktor

Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Täitja:

/digitaalselt allkirjastatud/

Mehis Sihvart

Direktor

Registrite ja Infosüsteemide Keskus

KOOSTÖÖKOKKULEPPES KASUTATAVATE MÕISTETE SELGITUSED

1. **IT-teenus** – Teenus on viis pakkuda kliendile väärtust läbi igapäevase spetsiifiliste ressursside juhtimise ja riskide maandamise, aidates tal kaasa eesmärkide saavutamisele.
IT teenus on teenus, mille pakkumiseks kombineeritakse infotehnoloogia, inimesed ja protsessid.
2. **Infosüsteem** – IT-teenuse komponent, mis koosneb andmebaasist ja rakendusest, mille vahendusel andmeid töödeldakse.
3. **IT-abi** – IT kasutajatoe üksus.
4. **Kasutaja** – teenust kasutav üksikisik.
5. **Kriitilisuse klass** – Kriitilisuse klassi taasteaeg rakendub olukordades, mil teenuse katkestuse on põhjustanud vääramatu jõud või teenuse katkestus ei ole tingitud täitja tegevusest või tegevusetusest. Kriitilisuse klassidest tulenevad taasteajad hakkavad kulgema hetkest, mil eelnimetatud olukorrad on lõppenud. Lähtuvalt taasteaegadest, jaotatakse infosüsteemi osad järgmistesse kriitilisuse klassidesse:
 - I (tegevuskriitiline) - taasteaeg kuni 2 ööpäeva,
 - II (kriitiline) - taasteaeg kuni 7 ööpäeva,
 - III (oluline) - taasteaeg kuni 21 ööpäeva,
 - IV (vajalik) - taasteaeg kuni 28 ööpäeva.
6. **Logi** – logi on kronoloogiline sündmuste andmestik, mis talletatakse andmefailina järgnevaks läbivaatuseks ja analüüsimiseks.
7. **Logide säilitamine** – määratletakse kui kaua säilitatakse IT-teenuse jaoks vajalikke (nt andmebaasi, rakendusserveri) logisid.
8. **Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus** – lubatud planeerimata katkestuse kogukestus on maksimaalne lubatud planeerimata katkestuste kestus mingil ajaperioodil (nt kuus, aastast).
9. **Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv** – maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv on süsteemi kvaliteetseks toimimiseks suurim lubatud sessioonide arv või suurim lubatud üheaegne kasutajate arv, kes IT-teenust kasutab.
10. **Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv** – maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv on süsteemi kvaliteetseks toimimiseks suurim lubatud üheaegne toimingute, sh logimine, otsimine, pärimine arv erinevate kasutajate poolt. Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv on jõudlustestide tegemise aluseks.
11. **Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus** – maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus näitab mitu katkestust (korralist hooldustööd) maksimaalselt võib ühte kuusse IT-teenuses planeerida.
12. **Maksimaalne viide** – maksimaalne viide on maksimaalne lubatud reaktsiooniaeg.
13. **Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus** – maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus on maksimaalne lubatud ajavahemik, kus IT-teenus ei ole tööajal kättesaadav või on oluliselt häiritud vähemalt ühe asutuse piires.
14. **Normaalne viide** – normaalne viide on tavapärane reaktsiooniaeg sekundites, mille jaoks on süsteem optimeeritud.
15. **Planeeritud katkestus** – planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul IT-teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestused toimuvad ainult IT-teenuse tööajal.
16. **Planeerimata katkestus** – planeerimata katkestus on tööajal aset leidv mitteplaanipärane katkestus IT-teenuse toimimises.
17. **Pöördumine** – kasutajapoolne IT-alane pöördumine IT-abisse, mis registreeritakse IT-teenuste juhtimise tarkvaras ning millele omistatakse identifitseeriv number ning metaandmed. Pöördumised esitatakse läbi IT-abi kontaktandmete sisutöö tööajal, mis vastab klassile I. Pöördumine jaguneb järgnevalt:

- 17.1. **Teenindussoov** – iga kasutajapoolne pöördumine ja sooviavaldus IT-teenuse standardseks muutmiseks, teabe ja nõu saamiseks;
- 17.2. **Intsident** – on iga sündmus või pöördumine, mis ei ole standardse IT-teenuse osa ning mis võib põhjustada või põhjustab teenuse katkestuse või kvaliteedi halvenemise.
18. **Reaktsiooniaeg** – reaktsiooniaeg on aeg, mis kulub sisestushetkest või päringusignaalist kuni vastuse saamiseni. Reaktsiooniaegade tabelis kirjeldatud funktsioonid on aluseks teenustaseme mõõtmisel ja peavad olema IT-teenuse seisukohast olulised ja millede monitoorimisel saab kinnituse IT-teenuse toimimisest.
19. **Süsteemi sisutöö aeg** – süsteemi sisutöö aeg on ajavahemik, mille jooksul on võimalik saada halduri tuge IT-teenusele. Süsteemi sisutöö aeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:
- I 8:30 – 17:00 – pöördumised, mis vajavad halduri või muu teise osapoole osalemist pöördumise lahendamisel.
 - II 7.30 – 18.30 – pöördumised, mis ei vaja halduri või muu teise osapoole osalemist pöördumise lahendamisel.
20. **Tööaeg** – tööaeg on ajavahemik, millal IT-teenus peab olema kasutajatele kättesaadav. Tööaeg määratakse eraldi tööpäevadele ning nädalavahetustele. Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:
- I 8:00 – 18:00
 - II 6:00 – 22:00
 - III 24/7
21. **Tööpäev** - nädalapäevad esmaspäevast reedeni, v.a pühade ja tähtpäevade seaduse tähenduses rahvus- ja riigipüha päevad.
22. **Varukoopia klass** – varukoopia klass määratleb varukoopiate tegemise sageduse lähtuvalt süsteemi olulisusest ning maksimaalsest lubatud andmekaost.
23. **Varukoopiate säilitamine** – varukoopia säilitamine määratleb varukoopia tsükli pikkuse ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist (P-päev, N-nädal, K-kuu, A-aasta).

ASUTUSESISESEKS KASUTAMISEKS
 21.12.2020
 Juurdepääsupiirang kehtib kuni
 21.12.2025
 Alus: AvTS § 35 lg 1 p 17 ärisaladuse
 kahjustamine

Koostöökokkulepe nr 6/23-20

Lisa nr 2

TEENUSE MAKSUMUS

Teenuse maksumus eurodes alates 1. jaanuar 2021:

Teenus	Kasutajate arv	Maksumus aastas
Delta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (hinna sees andmemahu 100GB)	100	6 810,00
Delta Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus (hinna sees andmemahu 100GB)	100	6 810,00
Delta Terviseamet (hinna sees andmemahu 200GB)	300	14 886,00
Delta Sotsiaalkindlustusamet (hinna sees andmemahu 500GB)	550	22 878,00
Delta Raviamet (hinna sees andmemahu 100GB)	100	6 810,00
Delta arendusteenus	0	15 000,00
Kokku:		73 194,00

RIK esitab osutatud teenuste eest ühekordse arve TEHIKule 2021.aasta alguses summas 73 194 eurot.

Kõik maksumused on toodud eurodes ning arvega arveldamisel lisandub käibemaks.

Kord aastas vaadatakse üle kõikide teenuste sisu, mahud ja fikseeritud hinnad ning tehakse vajadusel muutmissetpanek.

TEENUSTE DETAILNE KIRJELDUS

1. Haldus- ja majutusteenus

1.1 Haldusteenus

Haldusteenuse eesmärgiks on tagada IT-teenuse käideldavus, andmete terviklikkus, konfidentsiaalsus ning kasutajatugi.

Haldusteenus sisaldab:

- Teenindussoovide ja intsidentide haldamist, tagades teenindussoovide ja intsidentide kiire ja kvaliteetse lahendamise.
- Muudatuste haldamist tagades muudatuste teostamise ja tellimise vastavalt SLAs sätestatud tingimustele ning kasutajate õigeaegse teavitamise teostatavatest muudatustest;
- Infosüsteemi uuenduste ja paranduste testimist ning valideerimist tööde vastuvõtmisel;
- Teenustasemete haldamist tagades kokku lepitud teenustaseme tellija ees;
- Suhtlemine arendajaga.

1.2 Majutusteenus

Majutusteenus sisaldab IT-teenuste, test- ja toodangukeskkonna majutust ja administreerimist tagades SLA-s kokku lepitud käideldavuse, konfidentsiaalsuse ja tervikluse nõuded.

1.3 Haldusteenuse tingimused

Haldusteenus peab vastama lepingus ja lepingu lisades toodud tingimustele.

- 1.1. Konkreetne pöördumine loetakse algatatuks hetkest, kui pöördumine on edastatud IT-abisse telefonil 663 6464, itabi@rik.ee või iseteeninduskeskkonna kaudu itabi.rik.sise.
- 1.2. Delta dokumendihaldus pöördumine loetakse algatatuks hetkest, kui peakasutaja saadab pöördumise IT-abisse e-posti (itabi@rik.ee) teel.
- 1.3. Kasutaja on vastutav pöördumise edasi andmise eest eelmises punktis toodud meetodil.
- 1.4. Pöördumise prioriteetsuse määrab RIK. Pöördumiste prioriteetsus määratakse alltoodud tabelite alusel, kui konkreetse pöördumise tüübi korral ei ole teisiti kokku lepitud. Prioritiseerimisel tuleb määrata pöördumise:
 - 1.4.1. Mõju – mõõt mis hindab pöördumise ärilist mõju. Aluseks võetakse aspekte nagu kasutajate arv ja mõjutatud teenused.
 - 1.4.2. Pakilisus – mõõt, mis hindab nii ärilist kriitilisust, kui ka pöördumise lahendamise kiirust.

1.4 Prioriteedi määratlemine:

			MÕJU			
			KRIITILINE	KÕRGE	KESKMINE	MADAL
			Kõik kasutajad või Haldusala või Asutus	Kasutajate-grupp, Osakond või Talitus	Paar kasutajat	Kasutaja
PAKILISUS	KRIITILINE	Teenuse on maas või selle kasutamine on täielikult häiritud (I kriitilisuse klassiga teenused)/ On lekkinud konfidentsiaalseid andmeid või kahjustatud oluliselt andmete terviklust.	1	1	2	2
	KÕRGE	Teenuse on maas või selle kasutamine on täielikult häiritud (II-IV kriitilisuse klassiga teenused)/ On konfidentsiaalsete andmete lekkimise või oluline andmete tervikluse kahjustumise oht.	1	2	2	3
	KESKMINE	Teenuse kasutamine on osaliselt häiritud.	2	2	3	3
	MADAL	Teenuse kasutamine ei ole häiritud / Pöördumine, millega kasutajal pole kiire.	2	3	3	4

1.5 Prioriteedi väärtused ja pöördumise lahendamisaeg (vaikimisi):

Tööaeg E-R 08.30 – 17.00

Prioriteedi number	Nimetus	Lahendamisaeg
1	Kriitiline	3 tundi
2	Kõrge	8,5 tundi ehk 1 tööpäev
3	Keskmine	17 tundi ehk 2 tööpäeva
4	Madal	42,5 tundi ehk 5 tööpäeva

1.6 Nõuded tellijale

Tellijal on koostöölepingu alusel Täitja poolt osutavate teenuste raames töödeldavate isikuandmete osas vastutavaks töötlejaks. Tellija vastutab nimetatud isikuandmete töötlemise õiguspärasuse eest. Täitja ei vastuta teenustaseme lepetes toodud logide säilitamistähtaegade jmt vastavuse eest Tellija isikuandmete töötlemise regulatsioonidega.

2. Dokumendihaldussüsteem Delta

Dokumendihaldussüsteem Delta koosneb haldus- ja majutusteenusest tagades juurdepääsu teenuse efektiivseks kasutamiseks.

Nõuded tellijale

- Tellija tagab, et kasutajate arvutis on kasutusel vähemalt IE11 (ühilduvusrežiim väljas) või Chrome versioon 72 või uuem ning ID-tarkvara versioon: 19.7, DigiDoc4 klient versioon: 4.2 või uuem. Tellija tagab loetletud tarkvarade versiooniuuendused.
- Tellija tagab, et kasutajate arvutis on kasutusel vähemalt Office 2013. Tellija teavitab Täitjat vähemalt 6 kuud enne Office uuendamist kasutajate arvutis.
- Tellija tagab, et Täitja saab pöördumiste lahendamiseks kasutada programmi AnyDesk, et vajadusel kasutajate arvuti pilti üle võtta.

TEENUSTASEME LEPPED (SLA)

Teenustaseme lepe (SLA) asub lepingu bdoc konteineris eraldi pdf failina.