



KÄSKKIRI

03.07.2025 nr 1-1/25/31-1

Riigi Tugiteenuste Keskuse tugiteenuste osutamise kokkuleppe üldtingimuste kinnitamine

Juhindudes Riigi Tugiteenuste Keskuse põhimäärusest (edaspidi *põhimäärus*), mille § 7 kohaselt kuulub tema põhiülesannete hulka riigi raamatupidamise ning personali- ja palgaarvestuse korraldamine ja selleks standardite väljatöötamine, finants- ning personali- ja palgaarvestuse, riigihangete korraldamise ja dokumendihaldus- ja arhiiviteenuse tugiteenuste osutamine ning arvestades põhimääruse § 6 lõikest 2 tulenevat kohustust sõlmida tugiteenuste osutamise kokkuleppe (edaspidi *kokkulepe*) teenuse saaja ning teenuseosutaja vahel, kinnitan põhimääruse § 20 lg 1 punkti 7 alusel tugiteenuste osutamise kokkuleppe üldtingimused järgmises sõnastuses:

I. „TUGITEENUSTE OSUTAMISE KOKKULEPPE ÜLDTINGIMUSED

1. Üldsätted

- 1.1. Kokkuleppe koosneb käesolevatest üldtingimustest ja teenuse saajaga täiendavalt kokku lepitud eritingimustest ning nende lisadest.
- 1.2. Kokkuleppe lahutamatud osad on RTK nõukojas heaks kiidetud ja RTK peadirektori käskkirjaga kinnitatud standardtoimemudelid ja teenuse osutamise tingimused, mis jõustuvad allkirjastamisest, välja arvatud kui nende kinnitamise käskkirjas on märgitud teisiti.
- 1.3. Standardtoimemudelites ja infosüsteemide administreerimisel teenuse osutamise tingimustes sätestatakse teenuse osutamise tingimused, ulatus, toimingud ning tööjaotus teenuseosutaja ja teenuse saaja vahel.
- 1.4. Teenuse saaja kinnitab eritingimuste allkirjastamisega, et on tutvunud teenuseosutaja veebilehel avaldatud üldtingimuste, tugiteenuste standardtoimemudelite ja teenuse osutamise tingimustega.
- 1.5. Üldtingimuste, standardtoimemudeli või teenuse osutamise tingimuste muutmisel pooled kokkulepet ei muuda.
- 1.6. Kui standardtoimemudeli tingimused ei vasta teenuse saaja võimalustele või vajadustele, vormistatakse eritingimuste lisana eraldi toimemudel.

2. Poolte õigused ja kohustused

- 2.1. Teenuseosutaja on kohustatud:
 - 2.1.1. teavitama teenuse saajat juhul, kui teenuse saaja 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;

2.1.2. andma teenuse saajale asjakohast teavet kõikvõimalikes teenuse osutamisega seotud küsimustes ning võimaldama teenuse saaja esindajate ligipääsu teenuse osutamisega seotud andmetele;

2.1.3. võimaldama teenuse saajale ligipääsu juhtimisinfole ja aruandlusele veebipõhise SAP BO kaudu. Teenuseosutaja muudab olemasolevaid või lisab uusi aruandeid teenuse saaja põhjendatud taotluse korral, kui vajalikud andmed on majandustarkvarast SAP kättesaadavad;

2.1.4. vajadusel esindama teenuse saajat teenuse osutamisega seotud küsimuste või vaidluste lahendamisel (standard)toimemudelil määratud ulatuses või teenuse saaja sellekohase nõusoleku või volituse olemasolul;

2.1.5. kõrvaldama kokkulepitud tähtaja jooksul teenuse osutamist mõjutavad puudused või takistused, kui need on olemuslikult teenuseosutaja poolt kontrollitavad;

2.1.6. hüvitama teenuse saajale varalise kahju, kui see tekkis teenuseosutaja mittenõuetekohase teenuse osutamise tõttu ning vajadusel esindama teenuse saajat kahju sissenõudmisel või vaidluste lahendamisel;

2.1.7. säilitama teenuse osutamisega seotud andmeid õigusaktides sätestatud või teenuse saajaga kokku lepitud tähtaegade vältel. Juhul kui kehtivast õigusaktist ei tulene andmete või dokumentide säilitamiskohustust, siis teenuse saaja eelneval juhendamisel või nõusolekul need andmed või dokumendid kustutama või tagastama;

2.1.8. mitte avaldama ilma teenuse saaja 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 viivitamata teenuse saajat;

2.1.9. esitama aruandeid ja andmeid ning andma selgitusi teenuse saaja siseauditi osakonnale, Riigikontrollile vm kontrolliorganile auditeerimise protseduuri ning õigusaktidest tuleneva kontrolli läbiviimiseks, kui õigusaktidest ei tulene teisiti;

2.1.10. tagama teenuse saajale juurdepääsu SAP testkeskkonnale teenuse saaja sidussüsteemide arendamisel vajaliku testkeskkonna loomiseks;

2.1.11. osutama teenust ka nendele toimingutele, mis ei ole kokkuleppes otseselt sätestatud, kuid mis oma olemusest lähtuvalt kuuluvad kokkuleppes nimetatud teenuse hulka.

2.2. Teenuseosutajal on õigus keelduda teenuse või selle osa osutamisest kuni teenuse saaja kohustuste täitmiseni, kui teenuse saaja ei täida enda kohustusi ning see takistab teenuse osutamist.

2.3. 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 teenuse saajat teavitama esimesel võimalusel. Vääramatu jõud ei vabasta pooli kohustusest võtta tarvitusele kõik võimalikud abinõud kokkuleppe mittetäitmise või mittekohase täitmisega tekkida võiva kahju vältimiseks või vähendamiseks.

2.4. Teenuse saaja kohustub:

2.4.1. esitama teenuseosutajale teenuse osutamiseks vajaliku teabe (standard)toimemudelil määratud või poolte esindajate poolt kokku lepitud aja jooksul ja sidekanaleid kasutades;

2.4.2. võimaldama vajaduse korral juurdepääsu teenuse osutamiseks vajalikele andmebaasidele ja infosüsteemidele;

2.4.3. informeerima viivitamata teenuseosutajat kõikidest asjaoludest, mis võivad mõjutada teenuse osutamist;

2.4.4. läbi rääkima teenuseosutajaga kõik muudatused teenuse saaja juhendites ja eeskirjades, kui need on seotud teenuse osutamisega;

2.4.5. kõrvaldama mõistliku aja jooksul kõik teenuse saajast tingitud teenuse osutamist mõjutavad puudused või takistused.

2.5. Teenuse saajal on õigus:

2.5.1. saada kokkuleppes nimetatud teenuseid kooskõlas kehtivate õigusaktidega ja kokkuleppega;

2.5.2. nõuda varalise kahju hüvitamist, kui see tekkis teenuseosutaja poolse teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu;

2.5.3. kasutada majandustarkvara SAP testbaasi (SAP500) andmesisestuseks SAPi andmeid kasutavate asutuste teiste infosüsteemide testimiseks.

3. Isikuandmete töötlemine

3.1. Käesolev punkt on andmetöötlusleping juhul, kui teenuseosutaja töötleb teenuse saaja nimel isikuandmeid Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmääruse 2016/679 (edaspidi lühendatult üldmäärus) mõistes.

3.2. Isikuandmete töötlemisel:

3.2.1. lähtutakse isikuandmete kaitse valdkonnas kehtivatest nõuetest: isikuandmete turvalisuse ja nende andmete kaitse edastamisel kolmandatesse riikidesse, nõuded eriliiki isikuandmete töötlemisel, andmekaitsealase mõjuhinnangu koostamine enne isikuandmete töötlemise algust;

3.2.2. töötleb teenuseosutaja isikuandmeid ainult tellijalt saadud dokumenteeritud juhiste alusel, sealhulgas seoses isikuandmete edastamisega kolmandale riigile või rahvusvahelisele organisatsioonile, välja arvatud juhul, kui teenuseosutaja on kohustatud seda tegema talle kohalduva Euroopa Liidu või liikmesriigi õiguse alusel;

3.2.3. kohustub teenuseosutaja hoidma kokkuleppe täitmise käigus teatavaks saanud isikuandmeid konfidentsiaalsena ning mitte töötleva isikuandmeid muul kui kokkuleppes sätestatud eesmärgil; samuti tagama, et isikuandmeid töötleva volitatud isikud (sh teised volitatud töötlejad, volitatud töötleja töötajad jt, kellel on ligipääs kokkuleppe täitmise käigus töödeldavatele isikuandmetele) järgivad konfidentsiaalsusnõuet;

3.2.4. võib teenuseosutaja üksnes tellija (vastutava töötleja) eelneval nõusolekul, mis on antud vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, isikuandmete töötlemiseks kasutada teisi volitatud töötlejaid. Ilma tellija kirjalikku taasesitamist võimaldava nõusolekuta võib teenuseosutaja kasutada isikuandmete töötlemiseks teisi volitatud töötlejaid üksnes juhul, kui see on vajalik tema info- ja sidesüsteemide hoolduseks, kui hoolduse läbiviimine ilma isikuandmeid töötlemata pole võimalik;

3.2.5. aitab teenuseosutaja võimaluste piires tellijal asjakohaste tehniliste ja korralduslike meetmete abil täita vastutava töötleja kohustusi üldmääruse tähenduses vastamaks kõigile andmesubjektide taotlustele nende õiguste teostamisel, muuhulgas edastades kõik andmesubjektidelt saadud andmete kontrollimise, parandamise ja kustutamise, andmetöötluse keelamise ja muud taotlused vastutavale töötlejale viivitamatult nende saamisest alates;

3.2.6. aitab teenuseosutaja vastutaval töötlejal täita üldmääruse artiklites 32–36 sätestatud kohustusi, võttes arvesse isikuandmete töötlemise laadi ja volitatud töötlejale kättesaadavat teavet;

3.2.7. teeb teenuseosutaja tellijale kättesaadavaks kogu teabe, mida on vaja üldmääruse artiklis 28 kehtestatud kohustuste täitmise tõendamiseks ning mis võimaldab tellijal või tellija poolt valitud audiitoril teha auditeid ja vajalikke kontrole.

3.3. Isikuandmete töötlemisega seotud rikkumistest teavitamine:

3.3.1. teenuseosutaja teavitab tellijat kõikidest isikuandmete töötlemisega seotud rikkumistest või kui on alust kahtlustada, et selline rikkumine on aset leidnud, ilma põhjendamatu viivitusega alates hetkest, kui teenuseosutaja või tema poolt kasutatav teine volitatud töötleja saab teada isikuandmete töötlemisega seotud rikkumisest või kahtlusest, et selline rikkumine on aset leidnud;

3.3.2. teenuseosutaja peab viivitamatult, aga mitte hiljem kui 24 tundi pärast rikkumisest teada saamist edastama vastutavale töötlejale kogu isikuandmetega seotud rikkumist puudutava asjakohase informatsiooni. Juhul, kui kõiki asjaolusid ei ole võimalik selleks ajaks välja selgitada, esitab volitatud töötleja vastutavale töötlejale esialgsed andmed ning kogu info esimesel võimalusel;

3.3.3. tellija vastutab järelevalveasutuse teavitamise eest.

3.4. Vastutus:

3.4.1. tellija vastutab, et teenuseosutajale kokkuleppe täitmise käigus edastatud isikuandmed on õiged ja tal on õiguslik alus neid isikuandmeid töödelda, sealhulgas ka kolmandale isikule edasi anda;

3.4.2. teenuseosutaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud talle tellija süül ilma õigusliku aluseta edastatud andmete töötlemise tõttu;

3.4.3. teenuseosutaja vastutab kahju eest, mida ta on tekitanud tellijale, andmesubjektidele või muudele kolmandatele isikutele isikuandmete töötlemise tagajärjel, mis on tekitatud käesoleva kokkuleppe nõudeid rikkudes.

3.5. Teenuseosutaja kohustub tugiteenuste osutamise kokkuleppe lõppemisel tagastama tellijale kõik andmesubjektide isikuandmed või kustutama või hävitama isikuandmed ja nende koopiad vastavalt tellija antud juhiste. Kui pole antud teistsuguseid juhiseid, siis tuleb isikuandmed tagastada või hävitada või kustutada mitte hiljem kui 10 tööpäeva jooksul pärast kokkuleppe lõppemist, välja arvatud juhul, kui Euroopa Liidu või selle liikmesriigi õiguse kohaselt nõutakse andmete säilitamist.

3.6. Teenuseosutaja teavitab tellijat kirjalikult kõigist muudatustest, mis võivad mõjutada tema võimet või väljavaateid pidada kinni isikuandmete töötlemise lepingus sätestatust ja vastutava töötleja dokumenteeritud juhistest. Lepingu täiendused ja muudatused lepikse kokku kirjalikult.

3.7. Teenuseosutaja kindlustab teenuse saaja andmete haldamisel andmete käideldavuse, konfidentsiaalsuse ja tervikluse. Teenuseosutaja tagab, et teenuse osutamiseks isikuandmeid töötleva volitatud isikud on kohustunud järgima andmete töötlemise konfidentsiaalsusnõudeid.

3.8. Isikuandmete kaitsega seotud kohustused, mis oma iseloomu tõttu peavad jääma jõesse hoolimata lepingu lõppemisest, jäävad jõesse ka pärast kokkuleppe kehtivuse lõppemist ning nendele rakendatakse kokkuleppes sätestatut.

4. Infoturve

4.1. Pooled järgivad kohustuste täitmisel küberturvalisuse seaduses ja selle alusel kehtestatud õigusaktides sätestatud nõudeid ja muid infoturvet reguleerivaid õigusakte.

4.2. Teenuse saajal on õigus läbi viia teenuseosutaja infoturbe nõuete täitmise kontrollimiseks infoturbe ülevaatusi või auditeid.

4.3. Teenuseosutaja vastutab tema poolt töödeldavate teenuse saaja andmete volitamata või juhusliku hävimise või hävitamise kaitseks meetmete rakendamise eest või rakendamata jätmise eest.

5. Konfidentsiaalsus

5.1. Pooled kohustuvad hoidma saladuses ja mitte avaldama kolmandatele isikutele neile kokkuleppe täitmise käigus teatavaks saanud informatsiooni.

5.2. Konfidentsiaalsuskohustus ei laiene informatsioonile, mis on avalikult kättesaadav, mille avalikustamine on toimunud õiguspäraselt või mille avalikustamine on toimunud teise poole eelneval kirjalikul nõusolekul.

5.3. Poolte konfidentsiaalsuskohustus ei ole ajaliselt piiratud ning jääb kehtima ka pärast kokkuleppe kehtivuse lõppemist mis tahes alusel.

6. Teabevahetus

6.1. Teabevahetus toimub kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

6.2. Teave tuleb esitada samas vormis kui see on küsitud, kui teine pool ei ole täpsustanud, millises vormis vastust ta soovib, v.a kui teave sisaldab konfidentsiaalseid andmeid, mh isikuandmeid. Sellisel juhul tuleb teave esitada krüpteeritult või läbi turvalise kanali.

6.3. Pool vastab teise poole esitatud küsimusele, järelepärimisele, teabenõudele vms võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul arvates küsimisest. Pooled võivad vastamiseks kokku leppida muu tähtaja.

7. Poolte kontaktandmed

7.1. Kokkuleppega seotud teated edastatakse teisele poolele asutuse üldkontakti või RTK nõukojas teist poolt esindava liikme kaudu.

7.2. Poolte kontaktandmed kokkuleppe täitmisega seotud teabe vahetamiseks ning teenuse sisu, mahu, maksumuse ja muudatuste osas läbirääkimiste pidamiseks sätestatakse eritingimustes.

7.3. Pool on kohustatud viivitamata, ent mitte hiljem kui kolme tööpäeva jooksul teatama kontaktisiku või kontaktandmete muutumisest teisele poolele kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

8. Vaidluste lahendamine

8.1. Kõik pooltevahelised kokkuleppes tulenevad vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel.

8.2. Kui erimeelsusi ei ole võimalik kokkuleppeliselt lahendada, siis lahendatakse vaidlus Vabariigi Valitsuse seaduse §-s 101 sätestatud korras.

9. Kokkuleppe sõlmimine, muutmine ja lõpetamine

9.1. Kokkuleppe loetakse sõlmituks eritingimuste mõlemapoolse allkirjastamise hetkest.

9.2. Kokkuleppe lõppeb poolte kokkuleppel või juhul, kui sellekohased muudatused on sisse viidud õigusaktidesse või kui tellijal või teenuse saajal kaob vajadus teenuste järele.

9.3. Teenuseosutajal on õigus kokkuleppe üldtingimusi ühepoolset muuta.

9.4. Juhul, kui mistahes kokkuleppe üldtingimuste säte või osa osutub kehtetuks või tühiseks ei too see kaasa kogu kokkuleppe kehtetust või tühisust.“

II. Käskkiri jõustub allkirjastamise hetkest.

(allkirjastatud digitaalselt)

Urmo Merila
peadirektori asetäitja peadirektori ülesannetes

Teatavaks teha: RTK juhtkond

Koostaja: Kristi Tamme