

Konsultatsiooni- ja migreerimisteenuse teenustingimused

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT) ja tellija suhteid seoses teenuse kasutamisega ja kehtestavad sellekohaste õiguste teostamise ja kohustuste täitmise tingimused. Teenustingimusi rakendatakse alates tellija poolt Riigipilve iseteeninduses teenuse tellimisest.

1. Mõisted

RIT:	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, Riigipilve teenusekäitleja 01.03.2022;
Teenusepakkuja:	Telia Eesti AS, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	Konsultatsiooni- ja migreerimisteenus;
RIT kasutajatugi:	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse teeninduskeskus pöördumiste haldamiseks;
Riigipilve kasutajatugi	Riigipilve kasutajatoe teenus, mille kaudu toimub kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele.
Tellija:	Riigipilve teenuse tellija / teenuse lõppkasutaja
Tööaeg:	esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
Tööväline aeg:	esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
Öine aeg:	esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;
Tellimus:	tellija soov saada abi teenuse osas või tellida standardset muudatust või ligipääsu;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellija võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike.

2. Teenuse tehniline kirjeldus

- 2.1 Teenusepakkuja osutab tellijale IT alast konsultatsiooni- ja migreerimisteenust alljärgnevates valdkondades:
 - 2.1.1 tellija rakenduse/infosüsteemi, selle arhitektuuri ja/või arendusprotsessi analüüs Riigipilves kasutamiseks;
 - 2.1.2 tellija rakenduse/infosüsteemi, selle arhitektuuri ja/või arendusprotsessi kohandamine Riigipilves kasutamiseks;
 - 2.1.3 tellija rakenduse/infosüsteemi migreerimine Riigipilve.

3. Teenuse korraldus

- 3.1 Tellija tellib teenuse iseteeninduse vahendusel.
- 3.2 Tellija lepib teenusepakkujaga eraldi kokku kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teenuse raames teostatavad täpsemad tegevused, sh nende kavandatava mahu ning eeldatava ajakava.

3.3 Teenusepakkuja raporteerib tellijale regulaarselt teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, kasutades selleks omavahel kokkulepitud kanalit ja vormi.

4. Teenuse osutamise tingimused

4.1 Teenust osutatakse tööajal.

4.2 Teenusepakkuja kohustub:

4.2.1 osutama teenust, vastavalt tellijaga kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkuleppe alusel;

4.2.2 esitama tellijale regulaarse raporti teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, vastavalt poolte vahel kokku lepitud raporteerimisperioodile.

4.3 Tellija kohustub:

4.3.1 esitama teenusepakkujale jooksvalt teenuse osutamiseks vajalikud lähteandmed ja –dokumendid;

4.3.2 andma teenusepakkujale mõistliku ja piisava aja oma kohustuste täitmiseks;

4.3.3 andma teenusepakkujale vajalikke juhiseid, sh teenusepakkuja nõudmisel kirjalikult.

5. Teated

5.1. Tellija teavitab viivitamata teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest iseteeninduse kaudu.

5.2. Juhul, kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija/kasutaja Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-post teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1144 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.

6. Teenuse tasu

6.1 Teenuse maksumus:

Teenus	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)	Maksumus käibemaksuga (EUR)
Konsultatsiooni- ja migreerimisteenus E-R 9:00-17:00	1 h	80,00€	96,00€
Konsultatsiooni- ja migreerimisteenus töövälisel ajal	1 h	120,00€	144,00€

6.2 Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus tellija poolt aktsepteeritud ja teenusepakkuja poolt tarnitud töötundide alusel - vastavalt poolte vahel allkirjastatud teostatud tööde üleandmise-vastuvõtmise aktile.

6.3 Teenuse eest tasumine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

7.1 Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist iseteeninduse vahendusel.

7.2 Teenuse lõpetamisel on tellija kohustatud tasuma teenusepakkujale RIT poolt esitatud arve alusel teenuselõpetamise momendiks faktiliselt tehtud, dokumentaalselt tõendatud ja tellijale üle antud teenuse eest.

7.3 Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.

7.4 Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui varundatavate andmete hulgas sisalduvad tellija töötajate põhiaandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.