

KOOSTÖÖKOKKULEPE

Kaitsevägi, registrikood 70008641, asukoht Juhkentali 58, 15007 Tallinn, mida Kaitseväe juhataja volituse 22.01.2024 nr 121 alusel esindab Kaitseväe peastaabi väljaõppeosakonna ülem kolonelleitnant Margot Künnapuu (edaspidi tellija) ja

Haridus- ja Teadusministeerium, registrikood 70000740, asukoht Munga 18, Tartu 50088, mida põhimääruse alusel esindab kantsler Kristi Vinter-Nemvalts (edaspidi teenuseosutaja), mida edaspidi nimetatakse eraldi pooleks või koos poolteks, sõlmisid käesoleva koostöökokkuleppe (edaspidi Kokkulepe) alljärgnevas:

1. Sissejuhatus ja eesmärk

- 1.1. Käesolevas Kokkuleppes sätestatakse poolte õigused ja kohustused info- ja kommunikatsioonitehnoloogia teenuste (edaspidi IT-teenus) osutamisel, kasutamisel ja arendamisel ning IT-teenuste osutamise tingimused (käideldavusnõuded).
- 1.2. Infosüsteemide ja IT-teenuste täpsemad käideldavusnõuded on toodud Kokkuleppe lisades.
- 1.3. Kui konkreetse infosüsteemi või IT-teenuse osutamiseks on vajalik kokku leppida käesolevast Kokkuleppest erinevad tingimused, sätestatakse nimetatud tingimused Kokkuleppe lisas koos konkreetse infosüsteemi või IT-teenuse käideldavusnõuetega.
- 1.4. Tööplaanis on ära toodud kõik teenused, mida rakendus KV Tahvel kasutab. Tööplaan asub teenuseosutaja kasutatavas arenduskeskkonnas Atlassian (kättesaadav lingilt <https://projektid.edu.ee/pages/viewpage.action?pageId=216769078>). Teenuseosutajal on õigus tööplaani vastavalt vajadusele muuta, täiendada ja ajakohastada, millele on tagatud ligipääs tellija esitatud kontaktisikul ja/või isikutel.

2. Mõisted

- 2.1. **Eriolukord** - planeerimata katkestus loodusõnnetuse või katastroofi olukorras, mille korral on infosüsteemi(de) toimimiseks vajalik füüsiline IT-infrastruktuur vähemalt ühes asukohas hävinud või kahjustunud ja see katkestab infosüsteemi(de) normaalse talitluse ning selle taastamiseks on vajalik rakendada taasteplaani.
- 2.2. **Funktsionaalsus** – tegevus, mida kasutaja saab (äriteenusega seotud) rakenduse/infosüsteemi abil iseseisvalt (st ei eelda teenuseosutaja töötajate tegevust) sooritada.
- 2.3. **Intsident** – ootamatu rike (mis ei ole normaalse/standardse teenuse osa), mis põhjustab või võib põhjustada katkestuse IT-teenuses (sh rakendused, taristu ja tehnilised vahendid).
- 2.4. **Turvaintsident** - teenuseosutaja põhitegevust oluliselt häiriv ootamatu sündmus, mille tagajärjel tekib teenuseosutajale oluline materiaalne või mittevaraline kahju, oht klientidele või töötajatele. Turvaintsidentina käsitletakse ka sündmust, millega loodi tingimused võimalikuks turvaintsidentiks, mis jäi realiseerumata kellegi teadliku või juhusliku sekkumise tõttu (turvaintsidenti oht).
- 2.5. **Infovara** – Teave ja andmed ning nende töötlemiseks vajalikud infotehnoloogilised rakendused, taristu ja tehnilised vahendid.
- 2.6. **E-ITS** – Eesti infoturbestandard tagab avalike ülesannete täitmiseks kasutatavate äriprotsesside ja infosüsteemide kõikehõlmava kaitse.
- 2.7. **IT-kasutajatugi** – teenuseosutaja IT-teenuste kasutajatugi ja kõnekeskus.

- 2.8. **IT-teenus** – teenuseosutaja poolt tellijale pakutav lahendus, mis võib baseeruda mingil riist- või tarkvaral ja selle juurde osutatavatel tegevustel ning mis toetab (võimaldab) tellija äriprotsesse.
- 2.9. **IT-teenuse omanik** – IT-teenuse toimimise eest vastutav tellija või teenuseosutaja poolne isik. Kesksete IT-teenuste omanik on teenuseosutaja, ärirakenduste omanik on tellija.
- 2.10. **Kasutaja** – isik, kellel on õigus IT-teenuste kasutamiseks.
- 2.11. **Kriitilisuse klass** – IT-teenuse taastamise maksimaalne ajakulu ning prioriteet, mis järjekorras eriolukorras (näiteks serveriruumide vee- või tulekahjustuste või muu ootamatu eriolukorra puhul) IT-teenuseid taastatakse. Lähtuvalt taasteaegadest jaotatakse infosüsteemi osad järgnevasse kriitilisuse klassidesse:
- I – taasteaeg kuni 3 ööpäeva (72h);
 - II – taasteaeg kuni 7 ööpäeva (168h);
 - III – taasteaeg määratlemata.
- 2.12. **Kriitiline viga** – viga on kriitiline, kui tavapärase IT-teenuse osutamine ei ole võimalik või on oluliselt häiritud ning alternatiivsete lahenduste (nt käsitsi menetlus) rakendamine põhjustab ebamõistlikku halduskulu või olulist järeleandmist teenindusstandardis.
- 2.13. **KV TAHVEL** – ärirakendus, mis on Kokkuleppega osutatava IT-teenuse raames hõlmatud (sh KV-TEST-TAHVEL ja KV-PRE-LIVE TAHVEL).
- 2.14. **Lahendamisaeg** – maksimaalne lubatud aeg intsidendi või teenindussoovi lahendamiseks, mis ei eelda arendustööde teostamist.
- 2.15. **Maksimaalne lubatud üheaegse pöördumiste arv** – üheaegselt IT-teenust kasutavate pöördumiste arv (üheaegsete päringute arv), mille korral on tagatud teenuse vastav toimimine.
- 2.16. **Maksimaalne viiteaeg** – maksimaalne lubatud viide sekundites operatsiooni toimumiseks.
- 2.17. **Normaalne viiteaeg** – tavapärane operatsiooni toimumise aeg sekundites mille rahuldamiseks on süsteem optimeeritud.
- 2.18. **Planeerimata katkestus** – mitteplaanipärane IT-teenuse või selle funktsionaalsuse katkestus või häire nende töös. Planeerimata katkestuste hulka arvestatakse ainult IT-teenuse tööajal aset leidvad planeerimata katkestused. Planeerimata katkestuseks ei loeta olukorda, kus häiritud on üksikute kasutajate töö, kuid asutuses (sama hoone piires) on IT-teenus kättesaadav. Teenuse käideldavuse taseme arvutamisel ei võeta arvesse tellija tegevusest või tegevusetusest tingitud planeerimata katkestusi.
- 2.19. **Planeeritud katkestus** – eelnevalt kokkulepitud ja Kokkuleppes kokku lepitud aja võrra, mille jooksul IT-teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestuste hulka arvestatakse ainult IT-teenuse tööajal toimuvaid planeeritud katkestusi. Planeeritud katkestust kasutatakse hoolduseks, testimiseks ja täienduste tegemiseks.
- 2.20. **Reageerimisaeg** – ajavahemik, mis algab pöördumise esitamisest IT kasutajatoele ning lõpeb lahendamise alustamise, lahendamiseks edasisuunamise või tagasilükkamisega.
- 2.21. **(Operatsiooni) reaktsiooniaeg** – aeg, mis kulub sisestushetkest või päringusignaalist kuni vastuse saamiseni ehk operatsiooni toimumiseks. 90% päringutest peavad mahtuma maksimaalse viiteaja sisse.
- 2.22. **Teenindussoov** – kasutaja pöördumine IT-kasutajatoe poole info või nõuande saamiseks, taotlus ligipääsu tekitamiseks või muutmiseks, andmete parandamise tellimus, statistika või väljavõtte koostamise tellimus, tarkvara või riistvara tellimus jmt.
- 2.23. **IT-teenuse taastamiskoha klass** – määrab maksimaalse andmehulga, mis võib minna kaotsi teenuse taastamise käigus. Taastamiskoha klass määratakse ajavahemikuna enne tõrget. KV Tahvli varundus on iga ööpäeva ringselt ehk klass I. Näiteks taastamiskoha

klass üks ööpäev saavutatakse igapäevase varundamisega, kus maksimaalne andmekadu võib olla 24 tunni andmed. Taastekoha klassid on järgmised:

- I – 24 h (ehk üks ööpäev);
- II – 72 h (ehk kolm ööpäeva);
- III – 168 h (ehk seitse ööpäeva);
- IV – üks kuu;
- V – määratlemata.

- 2.24. **Tööaeg** – kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus peab kasutajale garanteeritult kättesaadav olema ning mille jooksul pakutakse IT-teenusele IT kasutajatuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms). IT teenuste töö väljaspool tööaega on monitooritud. Tööaeg on E-R 9:00-17:00.
- 2.25. **Varukoopia paigutamine tähtajatule säilitamisele** – määratleb ajavahemiku, mille lõppedes paigutatakse viimane varukoopia tähtajatule säilitamisele (kuu – kuu viimane koopia, aasta – aasta viimane koopia).
- 2.26. **Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele** – määratleb varukoopia tsükli pikkuse ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist.
- 2.27. **Ärirakendus** – ehk äritarkvara on tarkvara või arvutiprogrammide kogum, mida kasutavad ärikasutajad, et täita mitmesuguseid ärifunktsioone, muu hulgas tootlikkuse suurendamiseks või mõõtmiseks. Infosüsteem, mis on loodud mingi konkreetse tellija äritegevusega seotud probleemi lahendamiseks või funktsiooni täitmiseks.
- 2.28. **Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestvus** – maksimaalne lubatud ajavahemik, mille jooksul on vaja IT-teenuse töö taastada.
- 2.29. **Isikuandmete töötlemine:** isikuandmete või nende kogumitega tehtav automatiseeritud või automatiseerimata toiming või toimingute kogum, nagu kogumine, dokumenteerimine, korrastamine, struktureerimine, säilitamine, kohandamine ja muutmine, päringute tegemine, lugemine, kasutamine, edastamine, levitamise või muul moel kättesaadavaks tegemise teel avalikustamine, ühitamine või ühendamine, piiramine, kustutamine või hävitamine.

3. Poolte õigused ja kohustused

- 3.1. IT-teenuste osutamisel, kasutamisel ja arendamisel järgivad pooled kehtivaid IT teenuseid puudutavaid regulatsioone, õigusakte, eeskirju ja muid poolte vahel sõlmitud kokkuleppeid, sh arhitektuuripilti (kättesaadav lingilt <https://projektid.edu.ec/display/KVT/Arhitektuuripilt>) ja teenuseosutaja poolt kehtestatud kordasid, mis on tellija antud kontaktile teatavaks tehtud.
- 3.2. Teenuseosutaja tagab IT-teenuste osutamise vastavalt kokkulepitud tingimustele.
- 3.3. Planeerimata katkestustest teavitatakse tööajal IT-teenuse kasutajaid telefoni ja/või e-posti teel hiljemalt 30 minuti jooksul alates katkestusest teada saamisest.
- 3.4. Kokkuleppel IT-teenuse omaniku või peakasutajaga võib planeeritud katkestusi läbi viia Kokkuleppes kokkulepitust lühema etteteatamise ajaga. Planeeritud katkestustest teavitatakse tööajal IT-teenuse omanikku või peakasutajat e-posti teel.
- 3.5. Reaktsioonijale esitatud nõuetele mittevastavuse korral antakse teenuseosutajale vea kõrvaldamiseks aega 10 (kümme) tööpäeva alates IT-kasutajatoe teavitamisest tellija poolt. Kui viga ei ole selle aja jooksul võimalik kõrvaldada seadistamise teel, annab teenuseosutaja tellijale sisendi, vea kõrvaldamiseks vajaliku arendustöö tellimiseks.
- 3.6. Tellija teeb teenuseosutajaga koostööd vastavalt konkreetse IT-teenuse või infosüsteemi osas kehtestatud ja tellijale teatavaks tehtud kordadele ja protseduurireeglitele ning kohustub tasuma saadud teenuse eest tasu vastavalt Kokkuleppe punktis 9 ja Kokkuleppe lisas 1 sätestatule.

- 3.7. Pooltel on õigus igal ajal algatada läbirääkimisi IT-teenuste avamiseks või sulgemiseks, teenuste mahtude ning teenusetingimuste muutmiseks. IT-teenuse mahu vähenemine ei taga eelarveliste vahendite vabanemist ning eelarve täpsustatakse iga teenuse vajaduse muutumisel läbirääkimiste käigus.
- 3.8. Kui IT-teenuse sisuline või teenusetingimuste muutmine eeldab täiendavaid finantsvahendeid, algatab tellija koostöös teenuseosutajaga valitsemisala asutuste eelarve koostamise protsessist lähtuvalt täiendavate eelarvevahendite või muu finantseeringu taotlemise. Infrastruktuuri täiendavaid finantsvahendeid taotleb teenuseosutaja. Kui finantseerimine on tagatud, algatab teenuseosutaja IT-teenuse muudetud tingimustel osutamise.
- 3.9. IT-teenuste kulu ja mahtude kokkuleppimiseks esitab tellija teenuseosutajale hiljemalt iga aasta novembrikuu lõpuks prognoosi järgmise kalendriaasta IT-teenuste mahtude, muudatuste ning uute IT-teenuste vajaduste kohta. Tähtaegselt esitamata vajaduste puhul ei garanteeri teenuseosutaja ressursi olemasolu ja IT-teenuse pakkumist soovitud ajal.
- 3.10. Teenuseosutajal on õigus oma ülesannete täitmisel, sh infoturbe intsidentide lahendamisel, töödelda isikuandmeid õigusaktis sätestatud või Kokkuleppe lisadena kinnitatud iga konkreetse IT-teenuse käideldavusnõuetes välja toodud kasutuslugudega seondult. Isikuandmete töötlemisena mõistetakse sõnumite vastuvõtmist, saatmist ja sõnumi sisu nägemist.
- 3.11. Tellija annab teenuseosutajale õiguse vajadusel kaasata isikuandmete töötlemiseks kirjaliku Kokkuleppega teine volitatud töötleja, kui see on vajalik IT-teenuse töökorrasoleku, järjepidevuse, arendamise, hooldamise vmt tagamiseks. Teenuseosutaja kohustub Tellija kontaktisikule isikuandmete töötlemise Kokkuleppe sõlmimisest kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitama.
 - 3.11.1. Alltöövõtja kaasamine peab olema igakordselt eelnevalt kooskõlastatud Kaitseväega. Alltöövõtjaga tuleb sõlmida leping, milles on kajastatud KV teabe hoidmise (konfidentsiaalsuse) sätted. Kokkuleppes toodu on teenusepakkujale kohustuslikuks täitmiseks.
 - 3.11.2. Kahe poole vahel e-posti teel andmete edastus peab olema ID kaardiga krüpteeritud.
 - 3.11.3. Kui teenuseosutajal on vajadus siseneda Kaitseväe julgeoleku alale, tuleb läbida kohustuslik taustakontroll Kaitseväe korralduse seaduse § 41³ lg 1 alusel.
- 3.12. Teenuseosutaja kohustub pidama tellijale pakutavate IT-teenustega seotud infotehnoloogiliste vahendite, rakenduste, litsentside jms registrit.

4. Infoturve

- 4.1. Teenuseosutaja ja tellija kohustuvad kõigi infoturbega seotud tööprotsesside teostamisel kinni pidama E-ITS turvanõuetest ja teistest õigusaktidest tulenevatest turvanõuetest, sh dokumenteerima turvameetmete rakendamist.
- 4.2. IT-teenuste E-ITS turvaklassi määrab IT-teenuse tellija.
- 4.3. Teenuseosutaja teavitab tuvastatud infoturbe intsidendist mitte hiljem kui ühe tunni jooksul alates infoturbe intsidendi tuvastamisest. Teavitus edastatakse tellija poolt antud kontaktisikule ning lisaks e-posti aadressile tahvel@mil.ee.
 - 4.3.1. Isikuandmetega seotud intsidentide/rikkumiste ja muude andmelekete/andmekadude korral teavitab teenuseosutaja tellijat esimesel võimalusel teada saamisest e-posti aadressil andmekaitse@mil.ee. Teatises kirjeldatakse vähemalt intsidendi laad, sealhulgas puudutatud andmesubjektide liik ja arv ning puudutatud kirjete liik ja arv; soovitatavad meetmed rikkumise võimalike negatiivsete mõjude leevendamiseks; kirjeldada rikkumise tõttu

andmesubjektidele tekkivaid tagajärgi ja potentsiaalseid ohte; esitada muud teavet, mis on mõistlikult nõutav, et tellija saaks täita isikuandmete kaitse alaseid õigusakte, sealhulgas teavitamise ja avaldamise kohustusi.

5. IT-teenuste ja infosüsteemide arenduste tellimine

- 5.1. IT-teenuste arendus (v.a KV-TAHVLI funktsionaalsuste arendus) toimub vastavalt teenuseosutaja tööplaanile ja vastavatele tegevustele.
- 5.2. KV-TAHVLI funktsionaalsuste arendust, samuti ligipääsu- ja kasutajaõiguste haldamist, teostab tellija oma vajaduste põhjal. Arendusvajadused räägitakse vajadusel poolte vahel läbi ja kinnitatakse vajadusel tellija arenduste juhtrühmas.
- 5.3. Kriitiliste vigade parandamist ja hooldustöid (v.a KV-TAHVLI tellija poolt arendatud funktsionaalsus) koordineerib teenuseosutaja infosüsteemi hooldustööde teostamiseks planeeritud eelarvest.
- 5.4. IT-teenuse tellija kohustub hoidma IT-teenuse kohta käiva info ajakohasena riigi infosüsteemi haldussüsteemis (RIHA), küsides vajadusel täiendavat infot teenuseosutajalt.

6. IT-teenuste kirjeldamine ja kasutamise tingimused

- 6.1. Kui konkreetse infosüsteemi käideldavusnõuetes ei ole pöördumiste lahendamisaegade erisustes kokku lepitud, lahendatakse IT-teenuste intsidente ja teenindussoove IT-kasutajatoes registreeritud pöördumiste alusel vastavalt teenuseosutaja intsidentide haldamise korras ja teenindussoovide haldamise korras määratud reageerimis- ja lahendamisaegadele. Reageerimis- ja lahendamisaja arvestus algab pöördumise IT-kasutajatoes registreerimisest.
- 6.2. IT-teenuse käideldavuse taseme arvutamisel ei võeta arvesse uue arenduse paigaldamisest tulenevaid planeeritud katkestusi.
- 6.3. Taasteplaane koostatakse ja ajakohastatakse vastavalt teenuseosutaja „Infosüsteemide talitluspidevuse haldamise korrale“.
- 6.4. IT-teenuste hooldus ja tarkvarapaigaldused tehakse teenuseosutaja tööajal.
- 6.5. IT-teenuse teenustaseme tingimuste rikkumiseks ei loeta:
 - 6.5.1. IT-teenuse planeeritud katkestusi;
 - 6.5.2. katkestusi, mis on tingitud vääramatu jõu esinemisest.

7. Teenuse kvaliteedi tagamine

- 7.1. Tellija teostab isikuandmete töötlemise kontrolli oma pädevuse ulatuses ja teenuseosutaja peab tagama võimaluse tellija andmekaitse spetsialistile tema nõudmisel seda kohustust täita.
 - 7.1.1. Sh on tellijale tagatud võimalus logiandmetega tutvumiseks. Andmesaaja logid peavad võimaldama tuvastada lubatavaid ja lubamatuid infosüsteemi poole pöördumisi või pöördumiskatseid, nende täpset aega ja lähtekohta, sisaldades muu hulgas järgnevaid andmeid (IKS § 36): tegevuse tegija; tegevuse liik; ajamärgistus, mis sisaldab täpset sündmuse kuupäeva ning kellaaega või ajavahemikku; tehtud tegevuse väljund või tulem. Teenuseosutaja peab tagama logide muutumatuse. Logisid kontrollitakse isikuandmete kaitse seadusest ja teistest õigusaktidest tulenevate nõuete tagamiseks. Logisid kogutakse ja analüüsitakse eraldiseisvas logiserveris. Logisid säilitatakse vähemalt 2 aastat.
- 7.2. Teenuseosutajal on õigus küsida IT-teenuse kasutajate kontaktisikult perioodilist tagasisidet IT-teenuste kvaliteedi ja teenustega rahulolu hindamiseks.
- 7.3. Nii tellija kui teenuseosutaja võivad teha ettepanekuid IT-teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

- 7.4. Teenuseosutaja annab tellijale ülevaate vastavalt iga konkreetse IT-teenuse käideldavusnõuetes kokkulepitud perioodilisusele, teenuste kvaliteedi tagamise ja Kokkuleppe täitmise kohta, kus märgitakse vähemalt:
- 7.4.1. osutatud IT-teenuste maht;
 - 7.4.2. tegelik käideldavuse tase;
 - 7.4.3. planeerimata katkestuste arv ja kestus;
 - 7.4.4. enam kui 30 minutiliste planeerimata katkestuste ülevaade ja selgitused;
 - 7.4.5. muud tellijaga kokkulepitud kriteeriumid.

8. IT-teenuse kasutamise piiramine, peatamine ja lõpetamine

- 8.1. Teenuseosutajal on õigus piirata või peatada osaliselt või täielikult IT-teenuse osutamine järgmistel juhtudel:
- 8.1.1. kui tellijale osutatavate IT-teenuste koodi- või programmeerimisvead või ülekoormused häirivad teiste IT-teenuste osutamist või rakenduste kasutamist;
 - 8.1.2. vääramatu jõu olukorras, mille all pooled mõistavad ülestõusu, üldstreiki, massilisi rahutusi poolte asukoha haldusüksuses, sõda, üleujutusi, elektrikatkestusi või muid kokkuleppes loetlemata asjaolusid, mida pooled aktsepteerivad vääramatu jõuna;
 - 8.1.3. infoturbekaalutlustel, sh arvutite ja arvutivõrgu kuritahtlik kasutamine, viirused, küberrünnakud, andmete leke, turvanõuete mittetäitmine vms.
- 8.2. Teenuseosutaja on kohustatud teavitama tellijat IT-teenuse peatamisest või piiramisest ning selle eeldatavast kestusest esimesel võimalusel.
- 8.3. Pooltel on õigus lõpetada IT-teenuse osutamine ja kasutamine, teavitades sellest teist poolt mõistliku aja jooksul ette. Teenuseosutaja koostöös tellijaga koostavad ülemineku- või sulgemiskava, milles lepitakse kokku IT-teenuse sulgemise või selle osutamise lõpetamise ajakavas ja tingimustes.
- 8.4. Erandkorras on võimalik IT-teenuse osutamine lõpetada 90 (üheksakümne) päeva jooksul:
- 8.4.1. Teenuseosutaja poolt, kui tellija ei ole täitnud IT-teenuse osutamise jätkamiseks vajalikke tingimusi;
 - 8.4.2. Tellija poolt, kui teenuse vajadus muutub.
- 8.5. Kokkuleppe lõppemise või peatamise korral on teenuseosutajal kohustus tagada süsteemis olevate tellija andmete (sh KV-TAHVEL) turvaline säilitamine kuni nimetatud andmete ülekandmiseni tellijale või kooskõlastatult tellijaga andmete kustutamiseni.

9. Kokkuleppe hind ja tasumise kord

- 9.1. Kokkuleppe alusel osutatava teenuse eest tellija tasub teenuseosutajale igakuiselt 9219 (üheksa tuhat kakssada üheksateist) eurot + KM teenuseosutaja esitatava arve alusel. Teenuse hind on fikseeritud Kokkuleppe Lisas 1.
- 9.2. Arve tasumise tähtaeg on 21 (kakskümmend üks) kalendripäeva peale arve väljastamist.

10. Infovahetus

- 10.1. Kokkuleppe täitmisega seotud infovahetus võib toimuda nii suuliselt kui kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis poolte kontaktisikute kaudu. Pooltevahelised Kokkuleppega seotud teated peavad olema edastatud vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis Kokkuleppes määratletud kontaktaadressidel vastavatele kontaktisikutele.
- 10.2. Info edastamine toimub üldjuhul telefoni, e-posti või muu kokkulepitud kanali kaudu.

10.3. Poolte kontaktisikud:

10.3.1. teenusepakkuja: Marit Teras (marit.teras@hm.ee, +372 5696 2364)

10.3.2. tellija: Liina Tamm (liina.tamm@mil.ee, +372 717 1718, +372 5465 0486)

10.4. Kontaktisikute ja -andmete muutusest on pool kohustatud koheselt informeerima teist poolt.

10.5. Teenindussoovide ja intsidentide edastamine IT-kasutajatoele toimub järgmiste kanalite kaudu:

10.5.1. e-posti aadressile tahvel@tugi.edu.ee;

10.5.2. telefoni teel 730 2133

10.6. Pooled kooskõlastavad omavahel teenuseosutamise seotud PR-tegevused (näiteks pressiteated, pressikonverentsid, kriisikommunikatsioon jms) enne nende ellu rakendamist ja avalikkuseni jõudmist. Pooled ei kahjusta Kokkuleppe pinnalt tekkinud erimeelsuste või vaidluste lahendamisel üksteise mainet meedia kaudu.

11. Konfidentsiaalsus

11.1. Pooled kohustuvad mitte edastama kolmandatele isikutele teavet, millele teine pool on osutanud kui konfidentsiaalsele või mis on neile teatavaks saanud Kokkuleppet täites või juhuslikult, v.a seaduses sätestatud juhtudel. Pooled kohustuvad tagama, et konfidentsiaalsuskohustus kehtiks kõikide tema poolt teenuse osutamiseks kasutatavate isikute osas.

11.2. Konfidentsiaalsuskohustus kehtib tähtajatult, sõltumata käesoleva Kokkuleppe kehtivusest.

12. Vaidluste lahendamine

12.1. Kõik Kokkuleppes tulenevad või sellega seotud vaidlused lahendatakse poolte vahel läbirääkimiste teel. Läbirääkimiste nurjumisel lahendatakse vaidlus vastavalt vabariigi valitsuse seaduse § 101.

13. Lõppsätted

13.1. Kokkuleppe on kehtiv alates selle sõlmimisest ja kehtib tähtajatult.

13.1.1. Kokkuleppele on selle sõlmimisel lisatud järgmised lisad:

13.1.2 Lisa 1 IT-Teenuse hinnapakumine

13.1.3 Lisa 2 Toodangukeskkonna majutusteenuse käideldavusnõuded

13.2. Kokkuleppe vaadatakse poolte poolt üle vastavalt vajadusele ning fikseeritakse järgnevas eelarveperioodiks osutatavad IT teenused, nende mahud ja eeldatav maksumus.

13.3. Kokkuleppe muudatused vormistatakse Kokkuleppe lisana.

13.4. Kokkuleppe lõpetatakse poolte kokkuleppel või juhul, kui sellekohased muudatused on sisse viidud õigusaktidesse ja tellijal kaob vajadus IT-teenuste järele.

13.5. Väeramatu jõud ei vabasta pooli kohustusest võtta tarvitusele kõik võimalikud abinõud Kokkuleppe mittetäitmise või mittekohase täitmisega tekkida võiva kahju vältimiseks või vähendamiseks.

13.6. Kokkuleppe on allkirjastatud digitaalselt ning jõustub alates hilisema allkirjastamise kuupäevast.

/allkirjastatud digitaalselt/

Margot Künnapuu
Kaitsevägi

/allkirjastatud digitaalselt/

Kristi Vinter-Nemvalts
Haridus- ja Teadusministeerium