

## Leping 4-3/25/241-1

**Riigi Tugiteenuste Keskus**, registrikood 70007340, asukoht Lökke 4, 10122 Tallinn, keda esindab põhimääruse alusel peadirektor Pärt-Eo Rannap (edaspidi *käsundiandja*) ja

**Unifiedpost AS**, registrikood 10179336, asukoht Veerenni tn 40a, 10138 Tallinn, keda esindab juhatuse liige Andrus Kaarelson (edaspidi *käsundisaaja*), keda edaspidi nimetatakse lepingus eraldi *pool* või koos *pooled*, sõlmivad käesoleva käsunduslepingu (edaspidi *leping*) alljärgnevas:

### 1. LEPINGU OBJEKT

- 1.1. Lepingu objektiks on järgmised teenused:
  - 1.1.1. müügiarvete saajate e-arvete tellimuste haldamine;
  - 1.1.2. müügiarvete veebiteenuste kaudu importimine SAPist eAHKi ja edastamine e-arvete saajatele;
  - 1.1.3. eAHKs oleva aruandluse kasutamine;
  - 1.1.4. Haridusministeeriumi müügiarvete infosüsteemist saabunud arvete edastamine e-arvetena kui ka PDFina emailile;
  - 1.1.5. asutuste müügiarvete infosüsteemist saabunud arvete edastamine e-arvetena.
  - 1.1.6. SAPis e-arvete tellimuste vastuvõtuteenuste arendamise korral müügiarvete saajate e-arvete tellimuste edastamine SAPi kliendiregistrisse üle veebiteenuste (edaspidi *käsund*).

### 2. MÕISTED

- 2.1. *Asutus* - käsundiandja või muu teenuse kasutamisega liitunud asutus.
- 2.2. *Asutuse administraator* - asutuse kontaktisik, kelle ülesandeks on asutuse kasutajaõiguste haldamine eAHKis ja kes on ühtlasi asutuse kontaktisik. Asutuse administraator näeb kõiki asutuse seadeid, kasutajaid ja arveid eAHKis.
- 2.3. *E-arvete halduskeskkond (eAHK)* - Veebipõhine tarkvaralahendus, mis võimaldab vastu võtta e-arveid ja neid edasi töödelda. Arvete halduskeskkonna funktsionaalsus sisaldab e-arvete registrit, võimaldab müügiarveid edastada arve saajatele.
- 2.4. *Käsundiandja eAHK* - sellisele operaatorfirmale kuuluv eAHK, mida käsundandja kasutab oma e-ostuarvete menetlemiseks.

### 3. KÄSUNDI TÄITMINE

- 3.1. Käsundisaaja kohustub täitma käsundi kvaliteetselt ja kooskõlas tehnilise kirjeldusega (Lisa 1).
- 3.2. Käsundisaaja peab täitma käsundi isiklikult vastavalt oma erialastele teadmistele ja võimetele, kasutades lepinguga võetud ülesannete täitmisel tööjõudu, kelle koolitus, oskused ja kogemused vastavad käsundi ulatusele, iseloomule ja keerukusele.
- 3.3. Käsundisaaja kinnitab, et tal on olemas kõik vajalikud intellektuaalse omandi õigused käesoleva lepingu täitmiseks ning sellega ei rikuta kolmandate isikute õigusi.
- 3.4. Käsundisaaja peab tegutsema käsundiandjale lojaalselt ja kohustuse laadist tuleneva vajaliku hoolsusega.
- 3.5. Käsundiandja edastab õigeaegselt käsundisaajale käsundi täitmiseks vajaliku informatsiooni, dokumendid ning juhised.
  - 3.5.1. Käsundiandja tagab teenuse kasutamisega liitunud asutuste poolt käsundi täitmiseks vajaliku informatsiooni ja dokumentide edastamises käsundisaajale.
  - 3.5.2. Vajadusel annab käsundiandja käsundisaaja esindajale täiendavaid selgitusi ja/või informatsiooni käsundi täitmisega seotud küsimustes viie tööpäeva jooksul, arvates käsundisaaja vastavasisulise kirjaliku pöördumise (sh pöördumine e-maili teel) kättesaamisest käsundiandja poolt.
- 3.6. Pooled on kohustatud teavitama teist poolt viivitamatult asjaoludest, mis takistavad või võivad takistada kohustuse täitmist, sealhulgas, kuid mitte ainult:

- 3.6.1. käsundisaaja teavitab asutuse administraatorit enda süsteemides teostavatest hooldustöödest vähemalt 2 (kaks) tööpäeva ette, seejuures ei teostata hooldustöid üldjuhul tööpäevadel 8.00st – 17.00ni;
- 3.6.2. käsundisaaja teavitab käsundiandjat oma tegevuse lõpetamisest või pankroti väljakuulutamisest ning tagab elektroonselt säilitatavate dokumentide üleandmise käsundiandjale ühe kuu jooksul.
- 3.7. Käsundi täitmise kvaliteedi tagamiseks:
  - 3.7.1. käsundisaaja võimaldab asutuse administraatorile ja müügiarvete esitajatele ligipääsu eAHKile tööajal (so E-R kl 8.00 -18.00, välja arvatud riiklikud pühad);
  - 3.7.2. käsundisaaja võimaldab eAHKle ligipääsu üle krüpteeritud veebiteenuse;
  - 3.7.3. käsundisaaja tagab, et ligipääs asutuse andmetele on võimalik üksnes läbi IDkaardi, või müügiarvete esitaja ja asutuse administraatori poolt määratud salasõnaga;
  - 3.7.4. käsundisaaja kohustub hoidma ja säilitama toimingute autentseid süsteemseid logisid alates toimingu teostamisest eAHKis. Süsteemseid logisid peab olema vajadusel võimalik hiljem rakendada tõendusmaterjalina;
  - 3.7.5. käsundiandja kontrollib käsundi täitmise käiku ja kvaliteeti, nõudes vajadusel käsundisaajalt selle kohta informatsiooni või kirjalike või suuliste seletuste esitamist;
  - 3.7.6. käsundiandjal on õigus esitada käsundi täitmise ja selle kvaliteedi kohta vastuväiteid 3 tööpäeva jooksul lepingu punkti 4.3. alusel aruande esitamisest. Vastuväites määrab käsundiandja tähtaja puuduste kõrvaldamiseks. Kui aruandele vastuväiteid ei esitata, loetakse käsund nõuetekohaselt täidetuks.

#### **4. LEPINGU MAKSUMUS JA ARVELDUSED**

- 4.1. Üldine e-müügiarvete halduse 1 tüki maksumus on 0,011 eurot, ilma käibemaksuta. E-müügiarve haldus, SEB Pank kanalisse on 0,081 eurot, ilma käibemaksuta
- 4.2. Pooled on kokku leppinud, et käesoleva lepingu maksumus kokku ei ületa 5000 eurot ilma käibemaksuta.
- 4.3. Käsundisaaja jätkab eAHK pidevat arendamist ning uute funktsionaalsuste lisamist. Lisanduvad funktsionaalsused, mille lisamise initsiatiiv tuli käsundisaaja poolt, on käsundiandjale ja asutustele kättesaadavad ja kasutatavad käesoleva lepingu raames ning sama teenuse kuutasu eest.
- 4.4. Eelmisel kuul (aruandluskuul) asutustele osutatud teenuste mahu kohta koostab käsundisaaja aruande asutuste lõikes järgneva kuu 5. kuupäevaks. Aruande vormis lepivad pooled kokku hiljemalt lepingu sõlmimise kuupäeval.
- 4.5. Tasumine toimub igakuiselt arve alusel vastavalt lepingu punkti 4.4. esitatud aruandele. Arve tasumise tähtaeg on 21 tööpäeva jooksul alates arve saamisest.
- 4.6. Käsundisaaja esitab Käsundiandjale arve e-arvena. E-arve peab jõudma Käsundiandja earvete operaatori ostuarvete halduskeskkonda. E-arve loetakse laekunuks selle Käsundiandja ostuarvete halduskeskkonda laekumise kuupäevast.
- 4.7. Vastavalt Raamatupidamise seaduse § -le 71 on e-arve operaatoriks masintöödeldava algdokumendi käitlemise teenuse pakkuja, kelle kohta on esitatud andmed äriregisstris.
- 4.8. Käsundisaajal on õigus loovutada tähtaegselt tasumata arve(d) kolmandale isikule võla sissenõudmiseks. Sellega seotud kulud on käsundiandja kohustatud käsundisaajale hüvitama.

#### **5. OMANDIÕIGUS**

- 5.1. Lepingu raames käideldavate andmete (sh dokumendid jm) omandiõigus kuulub asutusele.

#### **6. VASTUTUS**

- 6.1. Pooled vastutavad oma lepingust tulenevate kohustuste rikkumise eest, kui rikkumine on põhjustatud süüliselt. Lepingupool on kohustatud hüvitama lepinguga võetud kohustuste täitmata jätmise või mittekohase täitmisega teisele poolele tekitatud kahju.
- 6.2. Lepinguliste kohustuste mittetäitmise korral, sealhulgas vastuväite esitamisel puuduste tähtjaks kõrvaldamata jätmisel või lepingu olulisel rikkumisel, on käsundiandjal õigus nõuda käsundisaajalt

leppetrahvi 35 eurot iga täitmata jäetud kohustuse või lepingu rikkumise eest, kuid mitte rohkem kui lepingu kogumaksumus lepinguperioodi jooksul:

- 6.2.1. tehnilise kirjelduse punktis 4.2.3 müügiarve edastamiseks määratud tähtaja ületamisel iga päeva eest;
- 6.2.2. tehnilise kirjelduse punktis 4.2.5. vea info edastamiseks määratud tähtaja ületamisel iga päeva eest.
- 6.3. Tasumisega viivitamise korral on käsundisaajal õigus nõuda ja käsundiandjal kohustus maksta viivist 0,1% (null koma üks protsenti) tasumata summalt iga viivitatud kalendripäeva eest.
- 6.4. Lepingust tulenevate kohustuste mittetäitmist või mittenõuetekohast täitmist ei loeta lepingu rikkumiseks, kui selle põhjuseks oli vääramatute jõud. Vääramatuteks jõuks loevad pooled võlaõigusseaduse § 103 lg 2 kirjeldatud ettenägematud olukordi ja sündmusi, mis ei olene nende tahtest või muid sündmuseid, mida Eestis kehtiv õigus- ja kohtupraktika tunnistavad vääramatute jõuna.

## **7. KONFIDENTSIAALSUS**

- 7.1. Pooled kohustuvad mitte avalikustama kolmandatele isikutele lepingu sisu ja tingimusi ning lepingu täitmise käigus teatavaks saanud informatsiooni v.a seaduses sätestatud juhtudel.
- 7.2. Käsundisaaja kohustub tagama eAHKis asuvate asutuse andmete konfidentsiaalsuse, sh tagama, et eAHKi kasutajatele võimaldatakse ligipääs üksnes läbi elektroonilise autentimise.
- 7.3. Käsundisaaja töötajatel ja süsteemi arendajatel ei ole ligipääsu asutuse andmetele ja dokumentidele, v.a süsteemiadministraatoril, kellega on sõlmitud konfidentsiaalsusleping ning kelle toimingud logitakse ja säilitatakse 7 aastat.
- 7.4. Konfidentsiaalsusnõude rikkumise korral on käsundiandjal õigus nõuda ja käsundisaajal kohustus maksta ühekordset leppetrahvi 1000 eurot iga vastava juhtumi korral.

## **8. LEPINGU KEHTIVUS, MUUTMINE JA LÕPETAMINE**

- 8.1. Leping jõustub 01.09.2025 ja kehtib 24 kuud.
- 8.2. Pooltel on õigus lepingu muutmises kokku leppida üksnes juhul, kui muutmise tingivad objektiivsed asjaolud, mida ei olnud käsundiandjal võimalik lepingu sõlmimise ajal ette näha ja lepingu muutmata jätmise korral satuks täielikult või olulises osas ohtu lepinguga taotletud eesmärgi saavutamine, arvestades riigihangete seaduse § 69 lõikes 4 sätestatud.
- 8.3. Käsundiandjal on õigus ilma käsundisaajale kokkulepitud tasu maksmata ennetähtaegselt lepingust taganeda või leping üles öelda ja nõuda leppetrahvi ning tekitatud kahju hüvitamist juhul, kui käsundisaaja rikub oluliselt lepingust tulenevaid kohustusi ning käsundiandjal ei ole kõiki asjaolusid arvestades mõistlik lepingu täitmist jätkata.
- 8.3.1. Lepinguliseks rikkumiseks loetakse muuhulgas seda, kui käsundisaaja ei ole lepingu rikkumist kõrvaldanud ühe kuu jooksul arvates temale lepingu rikkumise lõpetamise nõude esitamisest. Käsundiandjal on õigus käsundi eest tasumisel vähendada käsundisaajale makstavat tasu leppetrahvi summa võrra.
- 8.4. Käsundisaaja võib lepingu erakorraliselt üles öelda ja nõuda tasu nõuetekohaselt täidetud käsundi eest juhul, kui käsundiandja ei täida korduvalt oma lepingulisi kohustusi.
- 8.5. Käsundiandjal on õigus leping igal ajal enneaegselt üles öelda, kui käsundiandjal puuduvad lepingu täitmiseks rahalised vahendid või kaob vastav vajadus. Käsundiandja teatab täitjale sellekohasest soovist kirjalikult ette vähemalt neli kuud.

## **9. POOLTEVAHELISED TEATED JA KONTAKTISISKUD**

- 9.1. Lepinguga seotud teated tuleb edastada poolte lepingu punktis 9.1.1 märgitud aadressidele. Teadete edastamine toimub e-posti, telefoni või kirja teel.
- 9.1.1. Kontaktandmed ja kontaktisikud:
  - Käsundiandja: Marek Ilves, [marek.ilves@rtk.ee](mailto:marek.ilves@rtk.ee), 56602016
  - Käsundisaaja: Tiina Krutob, [tiina.krutob@unifiedpost.com](mailto:tiina.krutob@unifiedpost.com), 6519519

Käsundisaaja tehniline kontakt: Adina Rooba, [adina.rooba@unifiedpost.com](mailto:adina.rooba@unifiedpost.com), 5109524

9.2. Teated lepingu lõpetamise kohta ning viivise nõuded esitatakse teisele poolele kirjalikus vormis.

## 10. LÕPPSÄTTED

- 10.1. Lepingus reguleerimata küsimustes lähtuvad pooled Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest, eelkõige vastava lepinguliigi kohta võlaõigusseaduses sätestatust.
- 10.2. Kui mõni käesoleva lepingu tingimus osutub tühiuks, jääb leping muus osas kehtima.
- 10.3. Lepingu täitmisel või tõlgendamisel tekkinud vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse vaidlus Eesti Vabariigi õigusaktidega kehtestatud korras Harju Maakohtus.
- 10.4. Leping on allkirjastatud digitaalselt.

### Osapooled:

#### Käsundiandja:

Riigi Tugiteenuste Keskus  
Lõkke 4, 10122 Tallinn

#### Käsundisaaja:

Unifiedpost AS  
Veerenni tn 40a, 10138 Tallinn

(allkirjastatud digitaalselt)

(allkirjastatud digitaalselt)

Pärt-Eo Rannap  
peadirektor

Andrus Kaarelson  
juhatuse esimees

## Tehniline kirjeldus

### 1 Sissejuhatus

Riigi Tugiteenuste Keskus (RTK) pakub finantsarvestuse teenust enamikule riigieelarvelistest asutustest ja riigi valitseva mõju all olevatest sihtasutustest ning lisaks teatud muudele avalik-õiguslikele juriidilistele isikutele, kokku 214 kliendile. Selle teenuse raames toimub muuhulgas e-müügiarvete väljastamine.

RTK on alates 2010st aastast keskselt ostnud kõigi oma klientide jaoks e- müügiarvete väljastamise teenust.

E-müügiarvete keskkond on liidestatud ühtse majandusarvestus tarkvaraga SAP. SAPi majutab ja haldab Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskus.

### 2 Dokumendis kasutatavad mõisted

Termin või lühend	Termini või lühendi sisu
Asutuse administraator	Vaikimisi asutuse kontaktisik - asutuse finantstöötaja või RTK töötaja, kelle ülesandeks on asutuse seadistuste ja kasutajaõiguste haldamine.
e-arve	XML vormingus masinloetav arve, mis vastab Eesti e-arve kehtivale standardile
e-arvete halduskeskkond (eAHK)	Veebipõhine tarkvaralahendus, mis võimaldab vastu võtta e-müügiarveid SAPist. Arvete halduskeskkonna funktsionaalsus sisaldab e-arvete registrit, võimaldab müügiarveid edastada arve saajatele.
Eesti e-arve standard	Eesti Pangaliidu kodulehel avaldatud Eesti e-arve XML formaadi kirjeldus versioon 1.2 (vt <a href="http://www.pangaliit.ee/arveldused/earve">http://www.pangaliit.ee/arveldused/earve</a> )
Operaator	Käesoleva teenuse objektiks oleva teenuse pakkuja (e-arvete vahendaja)
Teenuste osutamise algus	Teenuste osutamise algus on kalendripäev, millal ühel või mitmel asutusel on võimalus hakata saatma müügiarveid pakkuja poolt pakutava eAHKi kaudu.

### 3 Üldised nõuded eAHKi müügiarvete halduse funktsionaalsusele ja teenuse osutamisele

- 3.1 eAHK peab olema liidestatud SAPiga ning võimaldama:
  - 3.1.1 sisestada asutustelt arveid saavatel isikutel (nii eraisikud kui juriidilised isikud) eAHKisse e-arve tellimusi koos arve kohale toimetamiseks vajalike andmetega;
  - 3.1.2 väljastama faili e-arvete tellimuste kohta, mida on võimalik SAPi importida;

- 3.1.3 automaatse veebiteenuse vahendusel importida e-arveid koos sama arve PDF-formaadis failiga; samaväärselt võib pakkuda lahendust, kus SAPist imporditud e-arvele ei lisata tellija poolt PDF-formaadis faili, vaid selle lisab Operaator ise eAHKi asutuse poolt imporditud e-arvele;
- 3.1.4 müügiarveid sirvida;
- 3.1.5 saada aruandeid müügiarvete kohta.

#### 4 Detailed funktsionaalsed nõuded eAHKi müügiarvete halduse funktsionaalsusele ja teenuse osutamisele

- 4.1 Müügiarvete saajate e-arvete tellimuste haldamine ning edastamine SAPi kliendiregistrisse
  - 4.1.1 Operaator teeb asutustelt müügiarveid saavatele isikutele (nii eraisikud kui juriidilised isikud) kättesaadavaks eAHKsse e-arvete tellimuse sisestamise teenuse. Tellimuses olev info e-arve lähetuskanalite kohta arve kättetoimetamiseks tehakse Operaatori poolt vastav fail Tellijale kättesaadavaks.
  - 4.1.2 Operaator haldab oma klientide ja teiste e-arvete operaatorite ning pankade kaudu teostatud tellimusi, sünkroniseerides ja tagades ajakohasena eAHKisse erinevatest allikatest saabuva info (k.a. sisestamine).
  - 4.1.3 Failis olev info e-arvete tellimuste kohta peab sisaldama muuhulgas järgmisi andmeid:
    - asutuse registrikood,
    - arve tellija registrikood (eraisiku korral isikukood),
    - e-arve tellimuse loomise/muutmise või sulgemise aeg.
- 4.2 Müügiarvete importimine SAPist eAHKi ja edastamine e-arvete saajatele
  - 4.2.1 SAPis on olemas liidesed e-arvete väljastamiseks ja eAHKisse saatmiseks.
  - 4.2.2 Väljatöötatud funktsionaalsus peab võimaldama teenust kasutavatel asutustel veebiteenuse vahendusel importida eAHKisse müügiarveid saatmiseks neile klientidele, kes on tellinud e-arveid või erikokkulepe alusel kõiki arveid (s.h. e-maili teel edastatavaid).
  - 4.2.3 Operaator võtab automaatse veebiteenuse vahendusel vastu asutuste poolt saadetavad e-arved ja edastab need korrektsetesse e-arvete lähetuskanalitesse (arve saajatele, teistele operaatorile, pankadesse ja eri juhul e-maili aadressile) ühe tööpäeva jooksul. Tellija edastab arved Operaatorile vastavalt Eesti e-arve standardile. Koos XML-formaadis arvega edastab Tellija Teenuse pakkuja ka PDF formaadis arve (samaväärne: Teenuse pakkuja moodustab PDF formaadis arve ise ja lisab e-arvele). Operaator edastab e-arvete saajatele ja teistele operaatoritele kõik arved vastavalt raamatupidamise seadus §7<sup>1</sup> lõige 7 kirjeldatud standardile vastava XMLina ja PDF formaadis, pankadele edastatakse vaid XML-formaadis arve, e-maili teel edastatakse ainult PDF formaadis arve
  - 4.2.4 Operaator peab ise haldama tellitud e-arvete lähetuskanalite ja lähetusaadresside infot, sh kas e-arve edastada saajale eAHKi või panka või teisele e-arvete operaatorile.
  - 4.2.5 Operaator edastab Tellijale info e-arve saatmisel ilmnenu vigade kohta ühe tööpäeva jooksul alates vea ilmnemisest.
- 4.3 Müügiarvete sirvimine
  - 4.3.1 Operaator peab tagama asutustele eAHKis võimaluse saadetud müügiarvete otsimiseks, arvete staatuste jälgimiseks, arvetel oleva info vaatamiseks. Päringu kriteeriumitena peab saama kasutada vähemalt: arve eAHKi importimise aega, arve kuupäeva ja numbrit, arve viitenumbrit, arve saaja nimetust, arve staatust ja arve lähetuskanalit.

#### 4.4 Aruanded

4.4.1 Operaator tagab asutustele aruandluse, mis hõlmab vähemalt järgmisi aruandeid:

- 4.4.1.1 e-arvete tellijate nimekiri isiku- või registrikoodide, nimede ja pangakontodega asutuste müügiarvete eest tasumiseks. Kui e-arve tellija ja arve saaja on erinevad isikud, siis esitatakse aruandes ka arve saajad;
- 4.4.1.2 edastatud arvete nimistu, kust nähtub arve esitaja; arve saaja; e-arve tellija (maksja); arve number; arve viitenumber; arve summa; arve kuupäev ja arve maksetähtaeg;
- 4.4.1.3 ebaõnnestunud lüüsi arvete nimistu punktis 4.4.1.2 loetletud andmetega koos vea põhjusega;
- 4.4.1.4 saajalt (reeglina pank) tagasilükatud arvete nimistu punktis 4.4.1.2 loetletud andmetega ja tagasilükkamise põhjusega.

#### 4.5 Nõuded kasutajate haldusele

##### 4.5.1 Kasutajarollid:

Asutuse administraator, kelle ülesandeks on asutuse kasutajaõiguste haldamine, ja kes on ühtlasi asutuse kontaktisik. Asutuse administraator näeb kõiki asutuse seadeid, kasutajaid ja arveid eAHKis.

Kasutaja saab müügiarveid sirvida.

- 4.5.2 Kasutusõigus võimaldab siseneda eAHKi ID-kaardi, parooli, Smart-ID või Mobiil-ID vahendusel.
- 4.5.3 eAHKis peab administraatoril olema võimalik kasutajatele kasutusõigusi anda, muuta ning lõpetada. Samuti peab administraatoril (lisaks kasutajale endale) olema õigus määrata igale kasutajale asendaja.

#### 4.6 Andmevahetus SAPiga

- 4.6.1 Automaatne andmevahetus SAPiga müügiarvete korral on ühesuunaline: e-arved edastatakse SAPist eAHKsse.
- 4.6.2 Andmevahetus toimub automaatselt kindlatel kellaaegadel või vastavalt Tellija soovile ning selle toimumise peab saama seadistada Tellija.

#### 4.7 Mittefunktsionaalsed nõuded

- 4.7.1 Teenuse pakkuja peab rakendama organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid töödeldavate isikuandmete kaitseks juhusliku või tahtliku volitamata muutmise, juhusliku hävimise, tahtliku hävitamise, õigustatud isikule andmete kättesaadavuse takistamise ning volitamata töötlemise eest.
- 4.7.2 80% lihtsate ning enamlevinud tehingute mahust (nt arve numbri või kliendi nime järgi otsing jms) tuleb teostada normaalse protsessorite ja võrgu koormuse juures kuni 2 sekundiga.
- 4.7.3 Ülejäänud 20% lihtsatest tehingutest tuleb teostada normaalse protsessorite ja võrgu koormuse juures kuni 8 sekundiga.
- 4.7.4 100% keerulistest tehingutest (nt päringud) tuleb teostada normaalse protsessorite ja võrgu koormuse juures kuni 10 sekundiga.
- 4.7.5 Tehniline kasutajatugi peab olema kättesaadav E-R 9.00-17.00 (v.a riigipühadel) telefoni ja/või e-posti teel.
- 4.7.6 Teenuse osutamisega seotud uuenduste, tõrgete ja katkestuste kohta tuleb avaldada informatsiooni teenuse osutaja veebilehel.
- 4.7.7 Teenus peab olema kättesaadav ning jõudlusnõuded tagatud vähemalt 50 samaaegsele aktiivsele kasutajale. Passiivsed kasutajad logitakse automaatselt välja 10 minutit pärast aktiivse kasutamise lõppu. Teenuse osutamise perioodi lõpuks võib registreeritud kasutajaid olla ca 100.

- 4.7.8 Süsteem peab olema kasutatav tööpäeviti 08.00-18.00. Teenus peab olema kättesaadav kalendrikuu lõikes 99% tööajast. Soovitav on lahendus, mis võimaldab kasutada süsteemi kogu aeg (24/7).
- 4.7.9 eAHKi vigadele reageerimise kiirus ei tohi ületada kahte tundi (tööpäeviti 08.00-18.00) ja vigade likvideerimine peab toimuma sellise aja jooksul, et oleks tagatud punktis 4.7.9 kirjeldatud süsteemi käideldavuse nõuded.
- 4.7.10 eAHKi haldusteenus peab sisaldama süsteemi majutust ning haldust.
- 4.7.11 Pakutav lahendus (sh andmehoidla) peab asuma Eestis, mõnes muus Euroopa Liidu liikmesriigis, muus Euroopa Majanduspiirkonna lepinguriigis või Maailma Kaubandusorganisatsiooni riigihankelepinguga (Government Procurement Agreement – GPA) ühinenud riigis.
- 4.7.12 Kasutajaliides peab olema eestikeelne, lihtsalt ja loogiliselt üles ehitatud.