

TUGITEENUSTE OSUTAMISE KOKKULEPE nr 1.5-2/0004

Kuupäev digiallkirjas

Siseministeerium, registrikood 70000562, asukoht Pikk 61, 15065 Tallinn, keda esindab kantsler Lauri Lugna (edaspidi nimetatud *Tellija* või *Pool* või koos Teenuseosutajaga *Pooled*) ja

Riigi Tugiteenuste Keskus, registrikood 70007340, asukoht Lõkke 4, 10122 Tallinn, keda esindab peadirektor Tarmo Leppoja (edaspidi nimetatud *Teenuseosutaja* või *Pool* või koos Tellijaga *Pooled*)

sõlmisid seoses tugiteenuste osutamise kokkuleppe muutmisega 9.12.2016 sõlmitud kokkuleppe (edaspidi *Kokkulepe*) uues redaktsioonis alljärgnevalt:

1. Üldsätted

- 1.1. Kokkuleppe eesmärgiks on reguleerida Tellija ja Teenuseosutaja õigused ja kohustused tugiteenuste osutamisel ja saamisel ning teenuse tingimused ja kvaliteet.
- 1.2. Poolte õiguste ja kohustuste aluseks on Eestis kehtivad õigusaktid ja Kokkulepe koos lisadega. Kui konkreetsest sättest ei tulene teisiti, tähendab mõiste *Kokkulepe* Kokkuleppe põhiteksti koos kõikide lisadega.

2. Tugiteenused

- 2.1 Tugiteenust (edaspidi *Teenus*) osutatakse Tellijale (Siseministeerium) ja tema valitsemisala asutustele (Politsei- ja Piirivalveamet, Päästeamet, Häirekeskus, Siseministeeriumi Infotehnoloogia- ja arenduskeskus, Sisekaitseakadeemia) (edaspidi *Teenuse saaja*) ja selle all peetakse Kokkuleppes silmas:
 - 2.1.1 finantsarvestuse teenuse osutamist koos vastava aruandlusega Teenuse saajale. Teenuse osutamise tulemuseks on Teenuse saaja finantsarvestuse teostamine ning aruandluse koostamine;
 - 2.1.2 personali- ja palgaarvestuse teenuse osutamist koos vastava aruandlusega Teenuse saajale. Teenuse osutamise tulemuseks on Teenuse saaja personaliandmete sisestuse ja palgaarvestuse teostamine ning aruandluse koostamine;
 - 2.1.3 majandustarkvara SAP administreerimist;
 - 2.1.4 SAP aruandluskeskkonna Business Objects (edaspidi *BO*) administreerimist;
 - 2.1.5 E-arvekeskuse administreerimist;
 - 2.1.6 Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimist;
 - 2.1.7 Rahvastikuregistrisse perekonnaseisudokumentide sisestamise teenust.
- 2.2 Iga Teenuse osutamise tingimused, ulatus, toimingud ning tööjaotus Teenuseosutaja ja Teenuse saaja vahel kirjeldatakse toimetamisel või teenuse tingimuste kirjelduses, mis vormistatakse kokkuleppe lisadena.
- 2.3 Teenuse osutamise kohustus laieneb ka nendele toimingutele, mis ei ole Kokkuleppes otseselt sätestatud, kuid mis oma olemusest lähtuvalt kuuluvad Kokkuleppes nimetatud Teenuse hulka.

3. Poolte kohustused ja õigused

3.1 Teenuseosutaja kohustub:

- 3.1.1. osutama Teenust hoolikalt ning professionaalselt kooskõlas oma tegevus- või kutsealal kehtivate standardite ja heade kommetega;
 - 3.1.2. lähtuma Teenuse osutamisel vastavat valdkonda reguleerivatest õigusaktidest, Teenuse saaja kehtestatud juhenditest ja kordadest, kui Teenuse saaja on need Teenuseosutajale edastanud, Teenuse saaja esitatud dokumentidest ning Kokkuleppest;
 - 3.1.3. läbi rääkima kõik olulised töökorralduslikud muudatused Teenuse saajaga, kui see võib mõjutada teenuse osutamist;
 - 3.1.4. tegutsema Teenuse osutamisel Teenuse saajale lojaalselt arvestades Teenuse saaja huvidega ning neid huve kaitsma;
 - 3.1.5. teavitama Teenuse saajat oma parimaid teadmisi rakendades 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 Teenuseosutajale teadaolevalt Teenuse osutamiseks vajalik dokument puudub või esineb muu puudus, esitades ühtlasi omapoolsed ettepanekud puuduste kõrvaldamiseks;
 - 3.1.6. andma Teenuse saajale asjakohast teavet kõikvõimalikes Teenuse osutamisega seotud küsimustes (sh nõustama Teenuse osutamisega seotud küsimustes) ning võimaldama Teenuse saaja esindajate ligipääsu Teenuse osutamisega seotud andmetele;
 - 3.1.7. võimaldama Teenuse saajale juhtimisinfot ja aruandlust veebipõhise aruandluskeskkonna *SAP BO* kaudu, sh muutma olemasolevaid aruandeid või lisama uusi aruandeid Teenuse saaja põhjendatud taotluse korral, kui vajalikud andmed on majandustarkvarast *SAP* kättesaadavad;
 - 3.1.8. vajaduse korral esindama Teenuse saajat teiste isikute või asutuste ees Teenusega seotud küsimustes, esindamise ulatus lepatakse kokku toimemudelis;
 - 3.1.9. kõrvaldama viivitamata kõik Teenuse osutamise käigus tekkinud puudused;
 - 3.1.10. hüvitama Teenuse saajale varalise kahju kui see tekkis Teenuseosutaja poolse Teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu (nt on muu isik esitanud viivisenõude või Maksu- ja Tolliamet intressinõude). Teenuse osutamine loetakse mitte-nõuetekohaseks muuhulgas juhul, kui Teenuseosutaja ei esita nõuetekohast dokumentatsiooni, ei osuta Teenuseid tähtaegselt vms;
 - 3.1.11. edastama õigeaegselt Teenuse saajale otsustamiseks, kooskõlastamiseks või teadmiseks Teenuse osutamiseks vajalike juhendite ja kordade projektid (toimemudel jm);
 - 3.1.12. säilitama Teenuse osutamisega seotud andmeid vähemalt õigusaktides sätestatud või Teenuse saaja poolt talle teatatud tähtaegade vältel;
 - 3.1.13. mitte avaldama ilma Teenuse saaja nõusolekuta kolmandatele isikutele Teenuse osutamise käigus saadud andmeid, v.a kui nende avaldamine on õigusaktidega ette nähtud. Andmete avaldamisel teavitab Teenuseosutaja koheselt Teenuse saajat;
 - 3.1.14. töötleva temale Teenuse osutamise käigus edastatud andmeid vaid ulatuses, mis on vajalik Teenuse osutamiseks;
 - 3.1.15. esitama aruandeid, andmeid ja dokumente ning andma selgitusi Teenuse saaja siseaudiitorile, Riigikontrollile või muule kontrolliorganile auditeerimise protseduuri ning õigusaktidest tuleneva kontrolli läbiviimiseks, kui õigusaktidest ei tulene teisiti;
 - 3.1.16. tagama Teenuse saajale juurdepääsu *SAP* testkeskkonnale Teenuse saaja sidussüsteemide arendamisel vajaliku testkeskkonna loomiseks.
- 3.2. Teenuseosutajal on õigus keelduda Teenuse osutamisest vastavas osas kuni Teenuse Saaja poolsete kohustuste täitmiseni, kui Teenuse saaja ei täida punktis 3.3. nimetatud kohustusi ning see takistab Teenuse osutamist.

3.3. Teenuse Saaja kohustub:

- 3.3.1. esitama Teenuseosutajale Teenuse osutamiseks vajaliku teabe toimumudelisel määratud või Poolte esindajate poolt kokku lepitud aja jooksul kasutades kokkulepitud sidekanaleid;
- 3.3.2. võimaldama vajaduse korral juurdepääsu Teenuse osutamiseks vajalikele andmebaasidele ja infosüsteemidele;
- 3.3.3. vastama Teenuseosutaja poolt Teenuse osutamise käigus tekkinud täpsustatavatele küsimustele;
- 3.3.4. informeerima viivitamata Teenuseosutajat kõikidest asjaoludest, mis võivad mõjutada Teenuse osutamise käiku;
- 3.3.5. läbi rääkima Teenuseosutajaga kõik muudatused Teenuse saaja juhendites ja eeskirjades, kui need on seotud Teenuse osutamisega.

3.4. Teenuse saajal on õigus:

- 3.4.1. nõuda varalise kahju hüvitamist Teenuse saajale kui see tekkis Teenuseosutaja poolse Teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu (nt on muu isik esitanud viivisenõude või Maksu- ja Tolliamet intressinõude). Teenuse osutamine loetakse mitte-nõuetekohaseks muuhulgas juhul, kui Teenuseosutaja ei esita nõuetekohast dokumentatsiooni, ei osuta Teenuseid tähtaegselt vms;
- 3.4.2. Kasutada majandustarkvara SAP testbaasi (SAP500) andmesisestuseks SAPi andmeid kasutavate asutuste teiste infosüsteemide testimiseks.
- 3.5. Teenuse mitteosutamiseks või ebakvaliteetseks täitmiseks ei loeta teenuse katkestusi või rikkumisi, mis on tingitud asjaoludest, mille üle Teenuseosutajal puudub kontroll (vääramatu jõud).
- 3.6. Vääramatu jõud ei vabasta pooli kohustusest võtta tarvitusele kõik võimalikud abinõud käesoleva kokkuleppe mittetäitmise või mittekohase täitmisega tekkida võiva kahju vältimiseks või vähendamiseks.

4. Infoturve

- 4.1. Pooled järgivad isikuandmete töötlemisel isikuandmete kaitse seaduses toodud andmekaitse põhimõtteid kui ka muud infoturvet reguleerivat seadusandlust.
- 4.2. Teenuseosutaja täidab Poolte infoturbealaseid kokkuleppeid ning kindlustab Teenuse saaja andmete haldamisel andmete kvaliteedi, käideldavuse ja koostalitusvõime.
- 4.3. Teenuseosutaja vastutab tema poolt töödeldavate Teenuse saaja andmete volitamatu või juhusliku hävimise või hävitamise kaitseks meetmete rakendamise eest.

5. Teabevahetus

- 5.1. Teabevahetus võib toimuda nii suuliselt kui ka kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (sh kirjalikult või elektrooniliselt). Teave tuleb esitada samas vormis kui see on küsitud, kui teine Pool ei ole täpsustanud, millises vormis vastust ta soovib.
- 5.2. Teadete edastamine toimub üldjuhul telefoni, e-posti, posti, e-arve süsteemi, DVK või muu selleks sobiva infosüsteemi teel.
- 5.3. Pool vastab teise Poole esitatud küsimusele, järelepärimisele, teabe nõudmisele vms võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul arvates küsimisest. Pooled võivad vastamiseks kokku leppida muu tähtaja.
- 5.4. Teade loetakse kätte saaduks:
 - 5.4.1. kontaktisiku või Poole e-posti aadressil elektrooniliselt saadetud teate puhul samal päeval, kui teade on saadetud enne kella 17.00, pärast kella 17.00 saadetud elektrooniline kiri loetakse kätte saaduks järgmisel tööpäeval;
 - 5.4.2. kui teade on saadetud tähtitud kirjaga lepingus märgitud aadressil ning tähtitud kirja postitamise eest on möödunud 5 (viis) päeva.

- 5.5. Kokkuleppega seotud teated edastatakse teisele Poolele Kokkuleppe lisades märgitud kontaktisikute kaudu. Kontaktisikute muutumisest teavitatakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (sh e-posti teel).
- 5.6. Teenuseosutaja kontaktisikud, kellel on õigus anda Kokkuleppega seotud nõusolekuid ja volitusi ning teha Teenuseosutaja nimel muid toiminguid peale Kokkuleppe muutmise, lepitakse kokku käesoleva Kokkuleppe Lisades.
- 5.7. Teenuse saaja kontaktisikuks, kellel on õigus anda Kokkuleppega seotud nõusolekuid ja volitusi ning teha Teenuse saaja nimel muid toiminguid peale Kokkuleppe muutmise, lepitakse kokku käesoleva Kokkuleppe Lisades.

6. Vaidluste lahendamine

- 6.1. Kõik Kokkuleppest tulenevad või sellega seotud vaidlused lahendatakse poolte vahel läbirääkimiste teel ja kokkuleppe mittesaavutamise korral lahendatakse vaidlused Teenuseosutaja nõukojas, kuhu kuulub ka Tellija esindaja.

7. Kokkuleppe kehtivus ja muutmine

- 7.1. Kokkuleppe uus redaktsioon jõustub 01.01.2019.
- 7.2. Kokkuleppe on sõlmitud tähtajatult.
- 7.3. Käesoleva Kokkuleppe muudatused vormistatakse kirjalikus või elektroonilises vormis, kui Kokkuleppes ei ole ette nähtud teisiti.
- 7.4. Teade Kokkuleppe muutmise taotlusega tuleb teisele Poolele esitada vähemalt 1 (üks) kuu enne soovitava muudatuse jõustumist, kui Pooled ei lepi kokku teisiti.

8. Kokkuleppe lisad

Lisa 1 Siseministeeriumi valitsemisala finantsarvestuse toimetamisel

Lisa 2 Siseministeeriumi valitsemisala personali- ja palgaarvestuse toimetamisel

Lisa 3 Majandustarkvara SAP ERP administreerimise teenuse osutamise tingimused

Lisa 4 SAP aruandluskeskkonna Business Objects administreerimise teenuse osutamise tingimused

Lisa 5 E-arvekeskuse teenuse osutamise tingimused

Lisa 6 Riigitoetaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse osutamise tingimused

Lisa 7 Perekonnanäisudokumentide rahvastikuregistrisse sisestamise tingimused

/allkirjastatud digitaalselt/

Lauri Lugna
kantsler

/allkirjastatud digitaalselt/

Tarmo Leppoja
peadirektor