

## **Tugiteenuste osutamise kokkulepe nr 1-5/24/118-1**

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

ja

**Riigi Tugiteenuste Keskus**, registrikood 70007340, asukoht Lökke 4, 10122 Tallinn, keda esindab põhimääruse alusel peadirektor Pärt-Eo Rannap (edaspidi nimetatud *Teenuseosutaja* või *Pool* või koos Tellijaga *Pooled*)

sõlmivad 03.07.2020 sõlmitud tugiteenuste osutamise kokkuleppe nr 1.5-2/0313, mida on muudetud 30.01.2023 kokkuleppega nr 1-5/23/31-1 uues redaktsioonis (edaspidi *Kokkulepe*) alljärgnevalt:

### **1. Üldsätted**

- 1.1. Kokkuleppe eesmärgiks on reguleerida Tellija ja Teenuseosutaja õiguseid ja kohustusi tugiteenuste osutamisel ja saamisel ning -teenuste tingimusi ja kvaliteeti.
- 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.
- 1.3. Lepingu lahutamatu osa on Riigi Tugiteenuste Keskuse (edaspidi *RTK*) nõukoja otsusega heaks kiidetud ja peadirektori käskkirjaga kinnitatud järgmised (standard)toimemudelid ja teenuse osutamise tingimused:
  - 1.3.1. Personali- ja palgaarvestuse standardtoimemudel;
  - 1.3.2. Majandustarkvara SAP ERP administreerimise teenuse osutamise tingimused;
  - 1.3.3. SAP aruandluskeskkonna Business Objects (edaspidi *SAP BO*) administreerimise teenuse osutamise tingimused;
  - 1.3.4. E-arvekeskuse administreerimise teenuse osutamise tingimused;
  - 1.3.5. Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse osutamise tingimused.
- 1.4. Lepingul on selle sõlmimise hetkel järgmised lisad:
  - 1.4.1. Lisa 1. Siseministeeriumi valitsemisala finantsarvestuse toimemudel.

### **2. Tugiteenused**

- 2.1 Tugiteenuseid (edaspidi *Teenus*) osutatakse Tellijale ja tema valitsemisala asutustele (Politsei- ja Piirivalveamet, Päästeamet, Häirekeskus, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus, Sisekaitseakadeemia) (edaspidi ühiselt nimetatuna *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 administreerimist;
- 2.1.5 E-arvekeskuse administreerimist;
- 2.1.6 Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimist;
- 2.2 Teenuse osutamise tingimused, ulatus, toimingud ning tööjaotus Teenuseosutaja ja Teenuse saaja vahel, mida ei ole käesolevas Kokkuleppes reguleeritud, kirjeldatakse (standard)toimemudelites või infosüsteemide administreerimise puhul ka vastava teenuse osutamise tingimustes.
- 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 Kokkuleppes;
- 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. kui Teenuse osutaja märkab, et Teenuse saaja poolt Teenuse osutamiseks 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, juhib ta sellele Teenuse saaja tähelepanu ning esitab omapoolsed ettepanekud puuduste kõrvaldamiseks;
- 3.1.6. andma Teenuse saajale asjakohast teavet kõikvõimalikes Teenuse osutamise seotud küsimustes (sh nõustama Teenuse osutamise seotud küsimustes) ning võimaldama Teenuse saaja esindajate ligipääsu Teenuse osutamise seotud andmetele;
- 3.1.7. võimaldama Teenuse saajale ligipääsu juhtimisinfole ja aruandlusele SAP BO kaudu. Teenuse saaja muudab olemasolevaid aruandeid või lisab uusi aruandeid Teenuse saaja põhjendatud taotluse korral, kui vajalikud andmed on majandustarkvarast SAP kättesaadavad;
- 3.1.8. vajadusel esindama Teenuse saajat teiste isikute või asutuste ees Teenusega otseselt seotud küsimustes;
- 3.1.9. kõrvaldama (standard)toimemudelites ja teenuse osutamise tingimustes kokku lepitud tähtaegade jooksul kõik Teenuse osutamist mõjutavad puudused või takistused, kui need on olemuslikult Teenuseosutaja poolt kontrollitavad;
- 3.1.10. hüvitama Teenuse saajale varalise kahju, kui see tekkis Teenuseosutaja poolse Teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu ning vajadusel esindama Teenuse saajat Teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu tekkinud kahju sissenõudmisel või vaidluste lahendamisel;
- 3.1.11. säilitama Teenuse osutamise seotud andmeid vähemalt õigusaktides sätestatud või Teenuse saajaga (standard)toimemudelites ja teenuse osutamise tingimustes kokku lepitud tähtaegade vältel;
- 3.1.12. 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, v.a siis, kui teavitamine kahjustaks andmete avaldamise eesmärki;

- 3.1.13. töötlemata teenuse osutamise käigus edastatud andmeid vaid ulatuses, mis on vajalik teenuse osutamiseks;
- 3.1.14. esitada teenusega seotud aruandeid ja andmeid ning andma selgitusi teenuse saaja siseaudiitorile, Riigikontrollile või kontrolliorganile auditeerimise protseduuri ning õigusaktidest tuleneva kontrolli läbiviimiseks, kui õigusaktidest ei tulene teisiti;
- 3.1.15. tagama teenuse saajale juurdepääsu SAP testkeskkonnale teenuse saaja sidussüsteemide arendamisel vajaliku testkeskkonna loomiseks.
- 3.2. Teenuseosutajal on õigus keelduda teenuse või selle osa osutamisest vastavas osas kuni teenuse saaja poolsete kohustuste täitmiseni, kui teenuse saaja ei täida punktis 3.3.1.-3.3.3. nimetatud kohustusi ning see takistab teenuse osutamist.
- 3.3. **Teenuse saaja kohustub:**
  - 3.3.1. esitada teenuseosutajale teenuse osutamiseks vajaliku teabe (standard)toimemudelid määratud või poolte esindajate poolt kokku lepitud aja jooksul ja sidekanaleid kasutades;
  - 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 esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul arvates küsimisest;
  - 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. saada kokkuleppes nimetatud teenust kooskõlas kehtivate õigusaktidega ja käesoleva kokkuleppega;
  - 3.4.2. nõuda varalise kahju hüvitamist, kui see tekkis teenuseosutaja poolse teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu;
  - 3.4.3. 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 (väärmatu jõud). Kui teenuseosutaja soovib väärmatu jõu asjaolule tugineda, peab ta sellest tellijat teavitama esimesel võimalusel.
- 3.6. Väärmatu jõud ei vabasta pooli kohustusest võtta tarvitusele kõik võimalikud abinõud käesoleva kokkuleppe mittetäitmise või mittekohase täitmise tekkida võiva kahju vältimiseks või vähendamiseks.

#### **4. Infoturve ja andmekaitse**

- 4.1. Pooled järgivad isikuandmete töötlemisel isikuandmete kaitse seaduses ja isikuandmete kaitse üldmääruses (Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus nr (EL) 2016/679) toodud andmekaitse põhimõtteid ja muid infoturvet reguleerivaid õigusakte.
- 4.2. Teenuseosutaja täidab poolte infoturbealaseid juhiseid ning kindlustab teenuse saaja andmete haldamisel andmete kvaliteedi, käideldavuse, konfidentsiaalsuse ja koostalitusvõime. Teenuseosutaja tagab, et teenuse osutamiseks isikuandmeid töötlemata volitatud isikud on kohustunud järgima andmete töötlemise konfidentsiaalsusnõudeid.
- 4.3. Teenuseosutaja vastutab tema poolt töödeldavate teenuse saaja andmete volituseta või juhusliku hävimise või hävitamise kaitseks meetmete rakendamise eest või rakendamata jätmise eest.
- 4.4. Infoturbeintsidentide korral teavitab teenuseosutaja Riigi Infosüsteemide Ameti intsidentide käsitlemise osakonda (CERT-EE). Kui intsident mõjutab ka teenuse saajat, siis teavitatakse sellest esimesel võimalusel ka teenuse saajat.

## **5. Teabevahetus**

- 5.1. Teabevahetus võib toimuda 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. Kui edastatav teave on tundliku iseloomuga või juurdepääsupiiranguga, edastatakse teave krüpteeritult.
- 5.2. Teadete edastamine toimub üldjuhul e-posti, posti, e-arve süsteemi, DHX, RTIP või muu selleks sobiva infosüsteemi teel.
- 5.3. Pool vastab teise Poole esitatud küsimusele, järelepärimisele, teabe nõudmisele vms esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul arvates küsimisest. Pooled võivad vastamiseks kokku leppida muu tähtaja.
- 5.4. Kokkuleppega seotud teated edastatakse teisele Poolele asutuse üldkontakti ja asutust RTK nõukojas esindava liikme kaudu.
- 5.5. Teenuseosutaja kontaktisikud, kellel on õigus anda Kokkuleppega seotud nõusolekuid ja volitusi ning teha Teenuseosutaja nimel muid toiminguid peale Kokkuleppe muutmise, lepatakse kokku käesoleva Kokkuleppe lisades või muul kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil.
- 5.6. Teenuse saaja kontaktisikuks, kellel on õigus anda Kokkuleppega seotud nõusolekuid ja volitusi ning teha Teenuse saaja nimel muid toiminguid peale Kokkuleppe muutmise, lepatakse kokku käesoleva Kokkuleppe lisades või muul kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil.

## **6. Vaidluste lahendamine**

Kõik Kokkuleppest tulenevad või sellega seotud vaidlused lahendatakse Poolte vahel läbirääkimiste teel ja Kokkuleppe mittesaavutamise korral lahendatakse vaidlused RTK nõukojas, kuhu kuulub ka Tellija esindaja.

## **7. Kokkuleppe kehtivus ja muutmine**

- 7.1. Kokkulepe jõustub allkirjastamise hetkest ja on sõlmitud tähtajatult.
- 7.2. Käesoleva Kokkuleppe muudatused vormistatakse elektrooniliselt digitaalallkirjastatud vormis, kui Kokkuleppes ei ole ette nähtud teisiti.
- 7.3. Standardtoimemudelite ja teenuse osutamise tingimuste muudatused kiidab heaks RTK nõukoda ning need kinnitatakse RTK peadirektori käskkirjaga. Muudatused jõustuvad alates kinnitamisest, va kui kinnitamise otsuses on märgitud teisti.

(Allkirjastatud digitaalselt)

Tarmo Miilits  
kantsler

(Allkirjastatud digitaalselt)

Pärt-Eo Rannap  
peadirektor