

Konsultatsiooni- ja haldusteenuse 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:	CybExer Academy OÜ, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	Konsultatsiooni- ja haldusteenus;
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;
Leping:	RIT ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe;
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;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike.

2. Teenuse kirjeldus

2.1. Teenusepakkuja osutab tellijale CybExer konsultatsiooni- ja haldusteenuse alljärgnevas valdkondades:

- 2.1.1. VVT teenuse ja turvanõrkuste skannerite seadistamine ja peenhäälestus ning konsultatsioon.
- 2.1.2. DeLRAP teenuse seadistamine, koolitused (s.h. töötoad), konsultatsioon.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Tellija tellib teenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel.
- 3.2. Tellija lepib teenusepakkujaga eraldi kokku kirjalikku taas esitamist 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.
- 3.4. Teenuse osutamine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatud tingimustele.

4. Teenuse osutamise tingimused

- 4.1. Teenust osutatakse tööajal.
- 4.2. Teenusepakkuja kohustub:
 - 4.2.1. osutama teenust vastavalt tellijaga kirjalikku taas esitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkuleppe alusel;
 - 4.2.2. esitama tellijale regulaarse raporti teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, vastavalt poolte vahel kokku lepitud raporteerimisperiodile;
- 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 viivitamatult iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule.
- 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)
CybExer konsultatsiooni- ja haldusteenus	tund	79,00€	94,80€

- 6.2 Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus.
- 6.3 Teenuse tasu arvestatakse tellija poolt aktsepteeritud ja teenusepakkuja poolt tarnitud töötundide alusel - vastavalt poolte vahel kooskõlastatud teostatud tööde üleandmise-vastuvõtmise aktile 25. kuupäeva seisuga, kuu viimastel päevadel osutatud teenused lisatakse järgmise kuu arvestusse.
- 6.4 Töötunde arvestatakse ühe tunnise täpsusega.
- 6.5 Teenuse eest tasumine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1 Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduse vahendusel.
- 7.2 Teenusepakkuja võib teenuse ühepoolselt lõpetada, teavitades sellest tellijat 90 kalendripäeva ette.
- 7.3 Teenuse lõpetamisel on tellija kohustatud tasuma esitatud arve alusel teenuse lõpetamise momendiks faktiliselt tehtud, dokumentaalselt tõendatud ja tellijale üle antud teenuse eest.
- 7.4 Teenuse osutamine toimub vastavalt lepingus, Riigipilve eeskirjas ja teenuse osutamise tingimustele.
- 7.5 Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui varundatavate andmete hulgas sisalduvad tellija töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.