

## Konsultatsiooni- ja tugiteenuse 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

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>RIT:</b>                     | Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, Riigipilve teenusekäitleja 01.03.2022;  |
| <b>Teenusepakkuja:</b>          | Regio OÜ, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;   |
| <b>Teenus:</b>                  | Konsultatsiooni- ja tugiteenused;  |
| <b>RIT kasutajatugi:</b>        | Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse teeninduskeskus pöördumiste haldamiseks;  |
| <b>Riigipilve kasutajatugi:</b> | Riigipilve kasutajatoe teenus, mille kaudu toimub kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele.                                     |
| <b>Tellija:</b>                 | Riigipilve teenuse tellija / teenuse lõppkasutaja;   |
| <b>Leping:</b>                  | RIT ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe;  |
| <b>Tööaeg:</b>                  | esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;   |
| <b>Tööväline aeg:</b>           | esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;   |
| <b>Öine aeg:</b>                | esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;   |
| <b>Iseteenindus:</b>            | veebiaadressil <a href="https://minu.riigipilv.ee">https://minu.riigipilv.ee</a> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike. |

### 2. Teenuse kirjeldus

2.1. Konsultatsiooni- ja tugiteenused (Regio) on mõeldud toetamaks Regio ruumiandmete API teenuseid. Teenuse raames pakutakse järgnevat teenusepakette:

- 2.1.1. Pakett 1 - API teenuse kohandamine Riigipilves kasutamiseks vastavalt tellija spetsifikatsioonile.
- 2.1.2. Pakett 2 - API teenuse integreerimine ja seadistamine tellija süsteemis.
- 2.1.3. Pakett 3 – tellija nõustamine sobiva API lahenduse leidmisel ja selle integreerimisel.

### 3. Teenuse korraldus

- 3.1. Tellija tellib sobiva teenusepaketi 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) |
|---|------|-----------------------------|-----------------------------|
| Konsultatsiooni- ja tugiteenused pakett 1 | h    | 102,00€                     | 122,40€                     |
| Konsultatsiooni- ja tugiteenused pakett 2 | h    | 102,00€                     | 122,40€                     |
| Konsultatsiooni- ja tugiteenused pakett 3 | h    | 102,00€                     | 122,40€                     |

- 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.

### 7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1 Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduse vahendusel.
- 7.2 Teenusepakkuja võib teenuse ühepoolset 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 teenustingimustes.
- 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.