

TUGITEETENUSTE OSUTAMISE KOKKULEPE nr 1/13-17 (Riigi Tugiteenuste Keskuse poolt nr 1.5-2/0543)

Justiitsministeerium, registrikood 70000898, asukoht Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn, keda esindab kantsler Tõnis Saar (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 21.02.2013 allkirjastatud tugiteenuste kokkuleppe (edaspidi *Kokkulepe*) uue redaktsiooni alljärgnevalt:

1. Üldsätted

- 1.1. Kokkuleppe eesmärgiks on reguleerida Tellija ja Teenuseosutaja õiguseid ja kohustusi tugiteenuste osutamisel ja saamisel ning teenuse 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 lahutamatuks osaks on RTK nõukoja poolt kinnitatud järgmised standardtoimemudelid ja teenuse osutamise tingimused:
 - 1.3.1. Personali- ja palgaarvestuse standardtoimemudel;
 - 1.3.2. Riigihangete korraldamise standardtoimemudel;
 - 1.3.3. Majandustarkvara SAP ERP administreerimise teenuse osutamise tingimused;
 - 1.3.4. SAP aruandluskeskkonna Business Objects administreerimise teenuse osutamise tingimused;
 - 1.3.5. E-arvekeskuse administreerimise teenuse osutamise tingimused;
 - 1.3.6. Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse osutamise tingimused.
- 1.4. Lepingul on selle sõlmimise hetkel järgmine lisa:
 - 1.4.1. Lisa 1. Justiitsministeeriumi valitsemisala finantsarvestuse toimemudel.

2. Tugiteenused

- 2.1 Tugiteenust (edaspidi *Teenus*) osutatakse Tellijale ja tema valitsemisala asutustele (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 (edaspidi *BO*) administreerimist;
 - 2.1.5 E-arvekeskuse administreerimist;
 - 2.1.6 Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimist;
 - 2.1.7 riigihanke tugiteenust, mille raames Teenuseosutaja korraldab Teenuse saaja vajadustele vastavaid riigihankeid, mis nõuavad riigihangete seaduse kohaselt

toiminguid riigihangete registris. Teenuseosutaja võib Teenuse saaja soovil ja Teenuseosutaja nõusolekul korraldada ka muid riigihankeid. Teenuseosutaja ei korralda riigihankeid info- ja kommunikatsioonitehnoloogia valdkonnas ning riigihankeid, mille korraldamiseks on Vabariigi Valitsus määranud kohustusliku keskse hankija.

- 2.2 Iga Teenuse osutamise tingimused, ulatus, toimingud ning tööjaotus Teenuseosutaja ja Teenuse saaja vahel kirjeldatakse toimetamudelites või infosüsteemide administreerimise puhul 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. 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 Teenuse osutajale 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 ligipääsu juhtimisinfole ja aruandlusele veebipõhise aruandluskeskkonna SAP BO kaudu, sh muuta olemasolevaid aruandeid või lisada 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 mõistliku aja jooksul kõik Teenuse osutamise käigus tekkinud puudused;
- 3.1.10. hüvitama Teenuse saajale varalise kahju, kui see tekkis Teenuseosutaja poolse Teenuse mittenõuetekohase osutamise tõttu ning vajadusel esindama Teenuse saajat kahju sissenõudmisel või vaidluste lahendamisel;
- 3.1.11. säilitama Teenuse osutamise seotud andmeid õigusaktides sätestatud või Teenuse saajaga 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. töötleva temale Teenuse osutamise käigus edastatud andmeid vaid ulatuses, mis on vajalik Teenuse osutamiseks;

- 3.1.14. esitama aruandeid ja andmeid ning andma selgitusi Teenuse saaja siseauditi üksusele, Riigikontrollile vm 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. esitama Teenuseosutajale Teenuse osutamiseks vajaliku teabe toimumudelil 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;
 - 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;
 - 3.3.6. hüvitama Teenuseosutajale riigihanke tugiteenuse osutamisel vaidlustuse ja kohtumenetlusega seotud kulud, kui vaidlustus või kaebus on esitatud riigihanke tingimuste ja toimingute kohta, mille eest vastutab riigihangete korraldamise standardtoimumudelile Teenuse saaja ja eeldusel, et need kulud on eelnevalt Teenuseosutaja poolt Teenuse saajaga kooskõlastatud vastavalt toimumudelile.
- 3.4. Teenuse saajal on õigus:
 - 3.4.1. saada kokkuleppes nimetatud teenuseid 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 (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 muid infoturvet reguleerivaid õigusakte.
- 4.2. Teenuseosutaja täidab Poolte infoturbealaseid kokkuleppeid ning kindlustab Teenuse saaja andmete haldamisel andmete kvaliteedi, käideldavuse, konfidentsiaalsuse 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 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 e-posti, posti, e-arve süsteemi, DHX, DHS, RTIP 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. 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, lepitakse kokku muul kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil.
- 5.6. Teenuse saaja kontaktisikud, kellel on õigus anda Kokkuleppega seotud nõusolekuid ja volitusi ning teha Teenuse saaja nimel muid toiminguid peale Kokkuleppe muutmise, lepitakse kokku 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 Teenuseosutaja nõukojas, kuhu kuulub ka Tellija esindaja.

7. Kokkuleppe kehtivus ja muutmine

- 7.1. Kokkulepe jõustub allkirjastamise hetkest.
- 7.2. Kokkulepe on sõlmitud tähtajatult.
- 7.3. Käesoleva Kokkuleppe muudatused vormistatakse kirjalikus või elektroonilises vormis, kui Kokkuleppes ei ole ette nähtud teisiti.
- 7.4. Standardtoimemudelid ja teenuse osutamise tingimused ning nende muudatused kinnitatakse RTK nõukoja poolt ning need jõustuvad alates kinnitamisest, v.a kui kinnitamise otsuses on märgitud teisti. Teenuseosutaja avaldab kehtiva versiooni standardtoimemudelitest ja teenuse osutamise tingimustest oma kodulehel.

/allkirjastatud digitaalselt/

Tõnis Saar
Kantsler

/allkirjastatud digitaalselt/

Tarmo Leppoja
Peadirektor