

## Konsultatsiooni- ja migreerimisteenuse 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>	OpenNode OÜ, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
<b>Teenus:</b>	Konsultatsiooni- ja migreerimisteenus;
<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 hetkestaatusid ja lahenduskäike.

### 2. Teenuse kirjeldus

- 2.1 Teenusepakkuja osutab Riigipilve tellijale IT alast konsultatsiooni- ja migreerimisteenust alljärgnevatel valdkondades:
  - 2.1.1 tellija rakenduse/infosüsteemi, selle arhitektuuri ja/või arendusprotsessi analüüs Riigipilves kasutamiseks;
  - 2.1.2 tellija rakenduse/infosüsteemi, selle arhitektuuri ja/või arendusprotsessi kohandamine Riigipilves kasutamiseks;
  - 2.1.3 tellija rakenduse/infosüsteemi migreerimine Riigipilve.

### 3. Teenuse korraldus

- 3.1 Tellija tellib teenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel.
- 3.2 Tellija lepib teenusepakkujaga eraldi kokku kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teenuse raames teostatavad täpsemad tegevused, sh nende kavandatava mahu ning eeldatava ajakava.

3.3 Teenusepakkuja raporteerib tellijale ja RIT'le regulaarselt teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, kasutades selleks omavahel kokkulepitud kanalit ja vormi.

#### 4. Teenuse osutamise tingimused

4.1 Teenust osutatakse tööajal.

4.2 Teenusepakkuja kohustub:

4.2.1 osutama teenust vastavalt tellijaga kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkuleppe alusel;

4.2.2 esitama tellijale ja RIT'le 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 viivitamata teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest iseteeninduse kaudu.

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	Tunni maksumus käibemaksuta (EUR)	Tunni maksumus käibemaksuga (EUR)
Konsultatsiooni- ja migreerimisteenus E-R kella 9.00-17.00, v.a riiklikud pühad	80,00€	96,00€
Konsultatsiooni- ja migreerimisteenus E-R kella 17:00-st kuni 09.00-nädalavahetustel ning riiklikel pühadel	120,00€	144,00€

6.2. Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus 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.

6.3 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 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 tingimustes sätestatud 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 töötaja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.