



## Kodukord

### 1. Eesmärk

- 1.1. Kodukorra eesmärk on täpsustada hankelepingute alusel (edaspidi nimetatud ka **projekt**) tööde tellimise kord ja põhimõtted, täitja ja tellija omavaheline suhtlus ning tagasiside andmise kord.
- 1.2. Tellija võib teha kodukorda muudatusi. Kodukorra uuendamisel määrab tellija erisused pakkumuskutses.

### 2. Mõisted

- 2.1. **Töö** – Lepingus (hankeleping) fikseeritud tööd ja üle antavad tulemid, mida saab testida või mille nõuetekohast valmimist saab kinnitada tellija. **Tööde halduskeskkond** on tellija keskkonnas asuv infosüsteemi vigade ja muude tööde haldamiseks kasutusel olev rakendus (näiteks Jira).
- 2.2. Üleandmise ja vastuvõtmise akt (**akt**) - töö üleandmist ja vastuvõtmist kinnitav dokument, mis allkirjastatakse nii täitja kui tellija poolt ja mis on täitjale aluseks arve esitamiseks ning tellijale arve tasumiseks.
- 2.3. **Äritellija** – Üldjuhul Tervisekassa, Sotsiaalministeeriumi või muu Sotsiaalministeeriumi valitsemisala asutuse esindaja, kes hakkab tööna tellitud teenuseid kasutama, sh testib üle antud töid sisulistele nõuetele vastavuse osas.
- 2.4. **MVP** (*Minimum Viable Product*) – minimaalne töötav toode/teenus. Tegemist on toote/teenuse (või selle alamosa) esmaversiooniga, mida klient saab kasutada ning mis lahendab minimaalsed ärinõuded. MVP etapis kasutatakse tehniliselt lihtsaid lahendusi ja jäetakse tellija otsusel esialgu teostamata sekundaarse prioriteediga ärinõuded.
- 2.5. **Tellimus** – tellija poolt täitjale esitatav kirjalik pöördumine hooldus- ja/või arendustööde teostamiseks. Tellimuses on kirjas oodatava töö kirjeldus vajadusel koos töö kriitilisuse astmega. Enne arendustöö teostamist lepatakse kokku töö maht, töö teostamise aeg ja vajadusel muud tingimused. Hooldus- ja arendustööde tellimused esitatakse üldjuhul tööde halduskeskkonna Jira kaudu.
- 2.6. **Arendustööd** – on infosüsteemi kasutamise ja funktsioneerimise tagamise või infosüsteemi uue funktsionaalsuse lisamisega seotud tööd ning sellega seotud tööd, mis on eelnevalt tellija ja täitja vahel kokku lepitud ja tellimusega kinnitatud. Arendustööd teostatakse tellija poolt loodud arenduskeskkonnas.
- 2.7. **Veaparandus** - infosüsteemi kasutamise ja funktsioneerimise tagamisega seotud töö, mis on tööde halduskeskkonnas fikseeritud ja mille teostamise on tellija eelnevalt täitjale täitmiseks suunanud.
- 2.8. **Hooldustöö** - etteplaneeritud tarkvara ja infosüsteemi hoolduse tegevus, mille eesmärk on infosüsteemi toimivuse tagamine.
- 2.9. **Dokumendihalduskeskkond ehk wiki** - tellija keskkonnas asuv dokumentide haldamiseks kasutusel olev rakendus (näiteks Confluence), mis lepatakse kokku poolte vahel hankelepingu täitmise käigus.
- 2.10. **Koodihalduskeskkond** – tellija keskkonnas asuv rakendus (näiteks GitLab) paigaldusjuhendite, lähtekoodide, konfiguratsioonide, skriptide jmt. haldamiseks, mis lepatakse kokku poolte vahel lepingu täitmise käigus.
- 2.11. **Sprint** – aeg, üldjuhul kaks nädalat, mille jooksul saavutatakse konkreetne tulemus.



- 2.12. **Stand-up** - Stand-up on regulaarne, lühike, üldjuhul igapäevane kohtumine projektimeeskonnaga, et tööde seisust ja edenemisest oleks kõigil ülevaade.
- 2.13. **Sprint planning** – sprindi tööde planeerimine.
- 2.14. **Demo** - Sprindi tööde tutvustamine arendustiimi poolt. Arendustiim annab ülevaate, millised tööd said sprindi jooksul valmis ja näitavad need ette - nii BackEnd kui FrontEnd tööd. Samuti annavad ülevaate, mis tööd ei saanud valmis ja mis kanduvad järgmisse sprinti üle.
- 2.15. **Retro** - Retrospektiiv on kohtumine projekti meeskonnaga, kus vaadatakse tagasi ja tulevikku, et õppekohti tuvastada ja kaasa võtta, säilitada häid praktikaid ja loobuda halbadest.

### 3. Töökorraldus tööde teostamisel

- 3.1. Täitja peab olema võimeline arendustöid teostama MVP põhimõtetest lähtudes:
  - 3.1.1. pakkumuskutses fikseerib tellija loodava funktsionaalsuse loetelu (skoop) ärinõuetena ilma konkreetsete lahenduskäikudeta. Täitja ülesandeks on tellija poolt seatud ajalistes ja eelarvelistes piirides leida koostöös tellijaga igale ärinõudele antud tingimustes parim võimalik (mõistlik) lahendus. Parima võimaliku lahenduse all peab tellija siinkohal silmas arendustööde lõppmaksumuse proportsionaalsust lahendatava probleemi keerukusega.
- 3.2. Täitja tagab tööde teostamise ajal igakülgse läbipaistvuse vastavalt tellija nõuetele (sh otsekontakt ja vajadusel igapäevane suhtlus kõikide täitja meeskonnaliikmetega):
  - 3.2.1. Töö tulemeid tarnitakse skoobi valmimisel ja nii tihti kui võimalik;
  - 3.2.2. Arendus ja/või analüüsi tööde teostamise perioodil viiakse läbi projektimeeskonna *stand-up*, mille regulaarsus lepitakse osapoolte vahel kokku. iga etapi järel esitleb täitja saavutatud tulemeid tellijale või vajadusel äritellijale (viib läbi demo). Tellijaga kooskõlastatult võib jätta töö tulemid esitlemata;
  - 3.2.3. arendusetapi või etappide järgselt võib täitja korraldada projektimeeskonnale tagasivaatekoosoleku (*retro*). Üldise arutelu käigus peab projektimeeskond jõudma arusaamisele, kuidas ja kes ilmnunud puudujäägid kõrvaldab;
  - 3.2.4. iga etapi järel viib täitja läbi järgmise sprindi planeerimise (*sprint planning*) koosoleku;
  - 3.2.5. Täitja esitab vajadusel ülevaate planeeritud ja tegelikult teostatud arendustööde mahust (nn „põlemisgraafik“, Burndown chart) koos selgitustega tööd on täitja poolt hiljemalt sprindi planeerimise hetkeks jagatud ühtlase detailsusega väiksemateks ja selgelt hoomatavateks osadeks. Kui vajadus töö jagamiseks väiksemateks osadeks tekib töö käigus, siis tuleb seda teha koheselt; nõuete vajadus sõltub töö(de) mahust ning iseloomust ja nende rakendamise üle otsustab tellija.
- 3.3. Vastavalt vajadusele korraldavad tellija või täitja projektimeeskonnaga regulaarseid muid koosolekuid nagu näiteks analüüsikoosolekuid, kus arutatakse nii äri- kui detailanalüüsi käigus tekkinud küsimusi, valideeritakse valminud prototüüpe, planeeritakse testimisi ja vajadusel arutatakse muid sisulisi küsimusi;
- 3.4. Tööde teostamine ei tohi tekitada häireid tellija mistahes teiste liidestatud süsteemide või teenuste talitluses, v.a juhul, kui see on tellija ja täitja poolt eelnevalt kokku lepitud.
- 3.5. Juhul, kui töö teostamine toimub tellija ruumides, peavad tellija ruumides viibivad täitja esindajad kinni pidama tellija juures kehtivatest sisekorraeeskirjadest, sh turvanõuetest, mis on tellija poolt teatavaks tehtud.
- 3.6. Lepingu täitmisest tulenev suhtlus toimub eesti keeles, täitja peab tagama võimekuse tööde teostajatega eesti keeles infot vahetada (vajadusel korraldab nt tõlke täitja).



#### 4. Tööde üleandmine ja vastuvõtmine

- 4.1. Hankelepingu alusel teostatavad tellimused esitatakse ja hallatakse tööde halduskeskkonnas (nt Jiras).
- 4.2. Tööde tulemused ja vajadusel tööde teostamise käik dokumenteeritakse ning hallatakse tellija dokumendihalduskeskkonnas (nt. wiki) ja/või koodihalduskeskkonnas (näiteks gitlab).
- 4.3. Arendustööde tulemite üleandmise eelselt viib täitja läbi süsteemitestimise (*System Test*). Nõuded süsteemitestimisele (sh automaattestimisele) kehtestab tellija (üldise korrana, vajadusel konkreetse lepingu raames).
- 4.4. Lähtekood peab olema vigadeta, st kõlbulik toodangukeskkonda paigaldamiseks.
- 4.5. Tarne on hankelepingu alusel teostatud tööde paketina üleandmine, mis on toodangusse paigaldamiseks korrektselt konfigureeritud ja koodihalduskeskkonda lisatud. Täitja lisab tarne kirjelduse ja spetsifikatsiooni dokumendi- või tööde halduskeskkonda. Täitja esitab tarne kohta tarneteatise, lisades tarnega seotud testimise juhendi ja vastavalt hankelepingule automaattestid. Tarne töökorralduse lepidavad tellija ja täita eelnevalt kokku.
- 4.6. Arendustööde tulemite üleandmine (lähtekoodi tarne) toimub pideva integreerimise (*Continuous Integration*) teel või kokkulepitud sagedusega (nt iga arendustööde etapi järel).
  - 4.6.1. Täitja teab, et tellija võib iga üle antud funktsionaalsust paigaldada toodangusse ning täitja peab tagama, et lõplikult valmimata funktsiooni protsessid on võimalik toodangust välja lülitada (*feature flags*).
- 4.7. Täitja korraldab tulemite üleandmise järel vajalikud lähtekoodi paigaldused keskkondadesse, kus tellija viib läbi vastuvõtutestimise (*Acceptance Test, User Acceptance Test*). Üleantavad arendustööd tuleb täitja poolt enne tellijale üle andmist testida, koostada vajadusel testiraportid ja testilood.
- 4.8. Täitja annab tööd üle omalt poolt allkirjastatud aktiga poolte vahel kokkulepitud tähtaegadel. Akt peab sisaldama:
  - 4.8.1. Viiteid dokumentatsioonile Wikis;
  - 4.8.2. Viiteid tehtud töödele (Jira pileti nr, pealkiri, tööle kulunud tunnid);
  - 4.8.3. Viiteid koodile koodihalduskeskkonnas.
- 4.9. Töötunni põhiselt tasustatavate tellimuste teostamiseks kuluv aeg dokumenteeritakse täitja poolt iga Jira taski juures ning see on edaspidi aluseks tööde üleandmise vastuvõtmise aktide koostamisel.
- 4.10. Akti esitab täitja vähemalt kord kuus.
- 4.11. Töö üleandmise aeg (hetk) on töö nõuetekohaseks teostamiseks vajaliku viimase dokumendi salvestamise aeg (üldjuhul tarneteatis). Kui töö on jagatud etappideks, annab täitja etappide tulemused tellijale üle vastavalt tellimuses kokkulepitud etappide tähtaegadele.
- 4.12. Tööde üleandmise, vastuvõtmise ja arve esitamise õiguse aluseks on kahepoolsest allkirjastatud tööde üleandmise-vastuvõtmise akt.
- 4.13. Arendustööd teostatakse arvestades tellija poolt esitatud arendusnõudeid „TEHIK nõuded arendustele“ ja täiendavaid materjale asukohaga <https://tehiik.ee/meist/meistnouded-arendustele/>. Riigihanke alguse aja seisuga kehtivad “TEHIK nõuded arendustele” ja täiendavad materjalid on lisatud riigihanke alusdokumentidesse, hankijal on õigus neid ühepoolsest muuta, informeerides muudatustest täitjat.

#### 5. Tööde teostamise meeskond ja vastutused

- 5.1. Tööde teostamiseks moodustatakse projektimeeskond.



- 5.2. Tellija (so Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse) poolt osalevad tööde tellimisel ja teostamisel järgmised rollid:
- 5.2.1. tellija projektijuht või tootemanik - juhib tellija poolt tööde tellimuse ja ajaplaani kokkuleppimist ning tööde teostamist. Tellija projektijuhil on õigus kontrollida lepingu täitmise käiku ning kohustus anda täitjale töödega seotud informatsiooni ja juhiseid vastava nõude esitamisel. Tellija projektijuht on peamine kontakt erinevate takistuste ja probleemide lahendamisel;
  - 5.2.2. äritellija esindaja – esindab vajadusel sõltuvalt projektist äritellijat igapäevatöös, sh korraldab ja viib läbi kokkulepitud ärinõuete defineerimise ja prioriseerimise, juhib projekti skoopt (ulatust), korraldab funktsionaalsuse testimist;
  - 5.2.3. süsteemiarhitekt – juhib tervikliku süsteemiarhitektuuri planeerimist, vastavuse kontrollimist esitatud nõuetele ja projektis defineeritud ärivajadustele. Korraldab tehniliste otsuste vastuvõtmist ja jõustamist seotud osapoolte (sh erinevate arenduspartnerite) vahel;
  - 5.2.4. rakenduse- ja/või süsteemiadministraator – teostab paigalduse, annab tehnilist nõu täitjale;
  - 5.2.5. teenusehaldur - kooskõlastab paigaldused toodangu keskkonda;
  - 5.2.6. vastuvõtu testija – tarnitud tööde vastuvõtu testimine.
  - 5.2.7. Sõltuvalt tellitavate tööde iseloomust võib tellija enda poolt tööde tellimisel ja teostamisel osalevate rollide nimekirja muuta (sh täiendada).
- 5.3. Täitja projektijuht juhib täitja poolt tööde tulemi kokkuleppimist, vastutab tööde teostamise ajaplaani koostamise eest ning tagab kokkulepitud tööde tulemi valmimise ja ajaplaani täitmise. Samuti organiseerib arenduskoosolekuid ja koondab igakuiselt arendajate töötunnid, mille alusel koostatakse tööde ja töötundide üleandmiseks akt.
- 5.4. Täitja projekti meeskonnaliikmed raporteerivad enda poolt töödele kuluvaid tunde igapäevaselt tellija Jira keskkonnas.
- 5.5. Kumbki pool peab tagama, et tema projektijuhil on vajalik ajaressurss ning kõik vajalikud õigused ja pädevus vastava poole nimel tegutseda.
- 5.6. Projektimeeskonna liikmed vastutavad, et nende poolt teostatud tööd on teostatud ja dokumenteeritud vastavalt kokkulepitud töö eesmärgile ning tellija suunistele ja nõuetele ning valdkonnas kehtivatele parimatele praktikatele.
- 5.7. Vajadusel täpsustavad pooled hankelepingu sõlmimisel projektimeeskonna liikmete rollid ja nende ülesanded.

## 6. Aruandlus

- 6.1. Töötunnipõhiselt tasustavate tellimuste (sh. hooldustööde) puhul on täitja meeskond kohustatud esitama tööaja aruandeid vastavalt tellija poolt nimetatud tingimustele.
- 6.1.1. Tellija nimetab tööaja aruannete esitamiseks kasutatava tellija töövahendi (nt Jira) ja tagab selle kättesaadavuse.
  - 6.1.2. Tööaja aruande ehk tööloogi esitab täitja iga meeskonnaliige isiklikult. Teise täitja meeskonnaliikme tööaja aruande esitamine on lubatud ainult erijuhtudel ja eelneval kokkuleppel tellija esindajaga.
  - 6.1.3. Tööloogi esitamise sagedus on minimaalselt üks kord nädalas, kui tellija ja täitja ei lepi kokku teisiti.



6.1.4.Nõuded tööloogi detailsusele (täidetud tööülesannete kirjeldusele) kehtestab tellija projektijuht.

6.1.5.Tööaja arvestuse väikseim samm on 15 minutit.

## 7. Tasustamine

7.1. Töötunnipõhiste tellimuste puhul kuuluvad tellija poolt tasustamisele üksnes realselt töö teostamiseks kulutatud efektiivsed töötunnid, mis loovad tellijale otsest väärtust.

7.1.1.Tellijal ei tasusta (ei aktsepteeri ajaaruannetes) seadusest tulenevaid puhkepause (nt lõunapausid, paus silmade puhkamiseks jmt) ega transpordile kuluvat aega.

7.1.2.Täitja peab lähtuma kehtivast töölepingu seadusest. Täitja peab planeerima meeskonnaliikmete töökoormuse selliselt, et tööülesanded täidetakse nominaaltöötundide piires. Ületunnitöö rakendamine täitja meeskonnas toimub kokkuleppel tellijaga.

7.1.3.Tellijal ei tasusta täitja meeskonnaliikmete tööaega, mis kulub täitja ettevõtte sisesteks tegevusteks ja koosolekuteks, mis ei ole projektiga otseselt seotud.

7.1.4.Tellijal ei tasusta täitja meeskonnaliikmete täiendavat tööaega, mis kaasneb tööülesannete täitmiseks uue oskusteabe omandamisega, näiteks uute tehnoloogiate või meetodikate tundmaõppimine (mille järele vajadus võib selguda töö teostamise käigus).

7.1.5.Tellijal ei tasusta aega, mis kulub täitjal korduvate (esineb vähemalt kaks korda) vigade lahendamiseks (näiteks samaliigiliste probleemide kordumine lähtekoodis vaatamata täitja varasemale tagasisidele koodiülevaatuste käigus).

7.1.6.Tellijal eeldab, et punktides 7.1.1 kuni 7.1.4 väljatoodud tegevusteks kulub vähemalt 10% nominaalsest tööajast igakuiselt, mis ei kuulu tasustamisele.

7.1.7.Tellijal ei tasusta aega, mis kulub täitjal pakumuse koostamiseks ja esitamiseks.

7.1.8.Tellijal eeldab, et täitja arvestab meeskonnaliikmete vahetumisel selle mõjuga tööviljakusele, kui meeskonnaliikmed vahetuvad täitjast tulenevatel põhjustel, siis tellija ei tasusta nende sisseelamisele (onboarding-ule) ja pooleli tööde üleandmisele kuluvat aega.

7.2. Fikseeritud lõpphinnaga tellimuste puhul kuulub akteerimisele töö, mis on edukalt läbinud tellija poolse vastuvõtutestimise (*Acceptance Test*).

## 8. Lepingu täitmisega seotud infovahetus

8.1. Lepingute täitmisega seotud dokumentatsiooni haldamiseks ja jagamiseks kasutatakse tellija poolt nimetatud tellija keskkonda (nt Wiki). Tellija tagab nimetatud keskkonna kättesaadavuse. Dokumentatsiooni hoidmise, lisamise, muutmise ja kustutamise reeglid lepatakse kokku poolte projektijuhtide vahel.

8.2. Konfiguratsiooni- ja arendustööde ülesannete suunamiseks ja jälgimiseks, vigade ja probleemide haldamiseks ning tööaja arvestuseks kasutatakse tellija poolt nimetatud tellija töövahendit (nt Jira).

8.2.1.Tellijal võib lisaks töövahendis registreerimisele viidata leitud vigadele ka e-kirja vm suhtluskanali vahendusel, kuid vea/tööülesandega tegelema hakkamise eelduseks täitja



poolt on vea registreerimine töövahendis ning lepingus toodud nimetatud tööde eest vastutava (tellija) isiku poolt antud korraldus tööde alustamiseks.

8.3. Lepingu täitmisega seotud muu (igapäevane) teabevahetus toimub e-kirja, telefoni, ühiselt kokkulepitud vestluskeskkonna kaudu või koosoleku vormis. Poolte projektijuhid tagavad teabe edastamise ja saamise.

8.4. Teabevahetuse vormid ja reageerimisajad:

8.4.1. **koosolek** – koosoleku kokkukutsumisel esitatakse korraldaja poolt päevakord ja eesmärk. Korraldaja koosolekuid võib poolte kokkuleppel tühistada. Koosoleku toimumise järel koostatakse vajadusel memo (vastutab täitja projektijuht), otsused protokollitakse ja lisatakse Wikisse ja teavitatakse selle kaudu kõiki osalejaid. Kui memo adressaat ei esita kahe tööpäeva jooksul pretensiooni memo sisu osas, loetakse, et isik nõustub memos toodud seisukohtade/otsustega ja nimetatud fikseeriti memos toodud kujul koosoleku käigus.

8.4.2. **e-kiri** – kasutatakse peamiselt ametlikuks infovahetuseks nagu pakkumuskutsed, tellimuskirjad, pakkumused, aktid ja nende vastused, selgitustaotlused ja märgukirjad vm vastust nõudvad infopäringud teisele poolele ja lepingute sõlmimisega seonduv infovahetus;

8.4.3. **telefon, vestluskeskkonnad** – kasutatakse kiireloomuliseks ja operatiivseks igapäevaseks suhtluseks. Vestluskeskkondades ega telefoni teel ei ole võimalik teha muudatusi/kokkuleppeid lepingus või selle lisades kokkulepitud tingimuste osas.

## 9. Vea parandamine arenduse, juurutuse või garantiiperioodi käigus

9.1. Vigade menetlemise käigus registreeritakse kõik poolte leitud vead tellija poolt nimetatud keskkonnas (nt Jira).

9.2. **Veaparandustööde** alla kuuluvad tegevused, mis on vajalikud testimise või igapäevase töö käigus avastatud vigade kõrvaldamiseks.

9.3. Vigadest teavitamine ja veaparanduste teostamine

9.3.1. Avastatud vigadest võivad teavitada nii tellija kui ka täitja tööde halduskeskkonna kaudu aga ka telefoni, e-kirja või mõne kokkulepitud suhtlustarkvara (nt Teams vms.) kaudu.

9.3.2. Vead registreeritakse tööde halduskeskkonnas (nt Jiras). Tellija kontaktisik suunab veateated täitjale täitmiseks tööde halduskeskkonna vahendusel.

9.3.3. Täitja analüüsib vea kirjeldust ning selgitab välja vea põhjuse.

9.3.4. Tellija määrab vea kriitilisuse.

9.3.5. Täitja on kohustatud toodangu keskkonna kriitilise veaparanduse teostama vähima võimaliku aja jooksul. Juhul, kui kriitiline toodangu keskkonna veaparandus eeldab töötamist väljaspool tööaega, siis rakendub töötunni põhise tellimuse puhul 1,5 kordne tunnitasu.

9.4. Kui veaparandus ei ole objektiivsetest asjaoludest tulenevalt võimalik maksimaalse lahendusaja jooksul, kohustub täitja sellest tellijat informeerima kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, näidates ära põhjused, miks veaparandus ei ole nimetatud aja jooksul võimalik ning esitades töö teostamise tähtaja, mille jooksul täitja on realselt võimeline vea parandama.



- 9.5. Veaparandustööd annab täitja üle tarneteatisega. Veaparanduse märgib tööde halduskeskkonnas lõplikult teostatuks tellija.
- 9.6. Kui täitja annab vigade parandamise järgselt üle tööd, milles tellija vastuvõtutestimise käigus esineb jätkuvalt vigu (teistkordne vigadega tööde üleandmine), võib tellija otsustada, kas anda täitjale uus tähtaeg vigade parandamiseks või kõrvaldada vead ise või kolmanda isiku kaasabil, vähendades täitjale makstavat tasu võrdeliselt vigade parandamiseks tehtud kulutustega. Kui tellija otsustab vead ise või kolmanda isiku kaasabil kõrvaldada, tuleb täitjat sellest eelnevalt teavitada.
- 9.7. Töötunni põhiselt tasustatavate tööde üle toimub arvestus töötunni alusel, töö lõppedes kannab töö teostaja töötunnid Jirasse.
- 9.8. Töö loetakse lõpetatuks tellijapoolse kinnitusega Jiras. Töö suletakse Jiras tellija poolt. Töö üleandmine toimub vastavalt hankelepingule.
- 9.9. Garantiiperioodil kohustub täitja tööde puudused kõrvaldama vastavalt töövõtulepingus sätestatud garantiitingimustele.

## **10. Kriisisituatsioonide haldamine**

- 10.1. Kriisisituatsiooniks loetakse olukorda, kus poolte esindajad ei suuda kokkuleppele jõuda või on muutunud võimatuks võtmeisikute osalemine tööde teostamisel või ilmnenud on muud asjaolud, mis võivad oluliselt mõjutada tööde edukat elluviimist ja/või satuvad olulisse ohtu kokkulepitud tähtajad ja/või funktsionaalsus.
- 10.2. Kriisi tekkimisel on pool kohustatud sellest teise poole esindajat viivitamatult kirjalikult teavitama.
- 10.3. Kriisist väljumiseks teevad pooled kõik endast sõltuva kriisist väljatulekuks ja mõlemat poolt rahuldava lahenduse leidmiseks. Kriisi vältimise ja kriisist väljumise eest vastutavad pooled projektijuhid.
- 10.4. Kui kriisi ei suudeta täitja ja tellija poolt likvideerida, kasutatakse täitja ja tellija vahelises lepingus sätestatud meetmeid.