



RIIGI INFOKOMMUNIKATSIOONI SIHTASUTUS
STATE INFOCOMMUNICATION FOUNDATION

KINNITATUD
19.08.2020 käskkirjaga
JUH 2020/1-6/48

MOBIILSE VIRTUAALSIDE TEENUSE EESKIRI

1. ÜLDINE JA MÕISTED

- 1.1. Käesolev mobiilse virtuaalside teenuse eeskiri (edaspidi “Eeskiri”) reguleerib Riigi Infokommunikatsiooni Sihtasutuse (edaspidi “RIKS”) ja teenuse kasutaja (edaspidi “Klient”) suhteid seoses mobiilse virtuaalside teenuse (edaspidi „Teenus“) kasutamise ja kehtestab õiguste teostamise ja kohustuste täitmise tingimused.
- 1.2. Eeskiri on Kliendi ja RIKSi (edaspidi koos nimetatud „Pooled“) vahel sõlmitud mobiilse virtuaalside teenuse teenuselepingu (edaspidi „Leping“) lahutamatuks osaks ja neid rakendatakse alates Lepingu allkirjastamisest.
- 1.3. Eeskirjas kasutatakse mõisteid alljärgnevas tähenduses:

Akt	Poolte poolt allkirjastatud SIM kaardi/kaartide üleandmise-vastuvõtmise akt, mis on arveldusperioodi alguse tunnuseks, kui aktis pole fikseeritud teisiti.
Kordategemise aeg	ajavahemik Teenuse intsidendi kohta teate saamisest kuni teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni lähtudes käideldavuse nõudest.
MSISDN	<i>Mobile Station International Subscriber Directory Number</i> ehk rahvusvaheline mobiilside abonendi identiteet on number, mis identifitseerib üheselt kõik mobiilsidevõrgu kasutajad.
Muudatus	RIKSi plaanitav töö, mille toimumisest teatab RIKS Kliendi poolt määratud kontaktile kolm (3) tööpäeva ette, juhul kui plaaniline töö mõjutab Kliendi Teenust.
Mobiilne virtuaalside Reageerimisaeg	mobiilside võrk, mis kasutab 4G/LTE arhitektuuri ajavahemik Teenuse intsidendi kohta teate saamisest kuni RIKS poolse tegevuse alustamiseni lähtudes käideldavuse nõudest
RIKS juhtimiskeskus	24/7 töötav RIKS struktuuriüksus Kasutajatugi, kes võtab vastu Kliendi pöördumisi seoses Teenuse intsidenditi(de)ga; tel 699 1111, e-post: keskus@riks.ee
RIKS klienditeenindus	tööajal kontaktpunkt Kliendi pöördumisteks seoses Teenuste tellimustega, muudatustega ja lepingutega; tel 699 2222, e-post: klient@riks.ee
RIKS võrk	tähendab RIKS sidevõrku, sh mobiilset virtuaalsidevõrku.
RIKS-i HSS	<i>Home Subscriber Server</i> , tähendab RIKS-i võrgus asuvaid abonente (SIM-kaarte ja nendega seotud mobiiltelefoninumbreid) sisaldavat andmekogu.

Teenuse alguskuupäev	kuupäev, millest arvates on Teenus Teenusprofiilis fikseeritud tingimustel kasutamiseks avatud.
Teenuse intsident	olukord, kus Kliendil ei ole võimalik Teenust vastavalt Lepingus kokkulepitule kasutada;
Teenuse intsidendi mõju ulatuse määrag	puudub – mõju Teenusele puudub; madal – Teenus on häiritud ühel kasutajal või Teenuse raames kasutatava komponendi töö on häiritud, kuid Teenus on kasutatav; keskmine – Teenus on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel või on häiritud mitu Teenuses kasutatavat komponenti, kuid Teenus on kasutatav; kõrge – Teenus on seiskunud mitmel kasutajal ja/või pole kasutatav.
Tellimus	olukord, kus Klient soovib olemasolevale Teenusele tellida lisa või muuta Teenuse kasutamist või tellida või muuta juurdepääsuõiguseid;
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;

2. TEENUSE KIRJELDUS

- 2.1 Teenuse raames saavad hädaolukorra seaduses loetletud asutused ja isikud elutähtsate teenuste toimepidevuse tagamiseks kasutada vajalike sõnumite katkematut ja töökindlat edastamist. Teenusel on rakendatud riigisisene rändlus mobiilioperaatorite vahel.

3. TEENUSE KORRALDUS

- 3.1 RIKS loeb Lepingu alguseks hetke, mil Teenus on Kliendile kätte saadavaks tehtud (SIM kaart/kaardid on üle antud poolte poolt allkirjastatud aktiga, kui aktis pole määratud teisiti). RIKS teavitab mobiilioperaatoreid Kliendi telefoninumbri ja IMSI aktiveerimisest RIKSi võrgus, kellele laieneb võimalus kasutada mobiilioperaatori võrgus põhinevat ühendust olenemata sellest kas Klient tegelikult Teenust kasutab või mitte.
- 3.2 RIKS alustab Teenuse avamiseks vajalike tehniliste toimingutega pärast Kliendilepingu, Lepingu ja Teenusprofiili allkirjastamist Poolte poolt või eelnimetatud lepingute olemasolul vastavasisulise kirjaliku tellimuse saamisest Kliendilt.
- 3.3 Teenusprofiilis fikseeritakse:
- 3.1.1 Teenuse aktiveerimise või SIM väljastamise kuupäev ja reaalne käiku andmise kuupäev juhul, kui need on erinevad;
- 3.1.2 Kliendile Teenuse osutamiseks eraldatud SIM kaardi ja MSISDN number.
- 3.4 Klient vastutab tema valduses olevate RIKSi poolt antud SIM-kaardi/kaartide säilimise ja korrasoleku eest ning kohustub nimetatud SIM-kaardi hävimisel või kasutuskõlbmatuks muutumisel teavitama sellest RIKSi. Kliendi poolt rikitud, kaotatud, kasutuskõlbmatuks muutunud SIM-kaardi(d) on Klient kohustatud RIKSile hüvitama vastavalt hinnakirjale.
- 3.5 RIKS teavitab Klienti Teenusega seotud intsidentidest esimesel võimalikul juhul.

- 3.6 Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus objektiivsetel põhjustel valeks vms), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse.
- 3.7 Teenuse intsidendiks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja kordategemise ajad ei kehti juhul, kui Teenuse intsident on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest hooldustöödest või force majeureist.
- 3.8 Plaanilistest töödest teavitab RIKS Kliente Teenuseprofiilis nimetatud kontaktpunkti vahendusel kolm (3) Tööpäeva ette.
- 3.9 RIKS võib keelduda Teenuse pakkumisest juhul, kui:
 - 3.9.1 Tellimuse esitamise ajal puudub soovitud Teenuse kasutamist tagav tehniline võimalus;
 - 3.9.2 Tellimuse esitaja ei ole esitanud oma isiku identifitseerimiseks või temale teadete edastamiseks vajalikke andmeid;
 - 3.9.3 Kliendi esindaja annab tellimuse esitamisel ebaõigeid andmeid;
 - 3.9.4 Kliendil on RIKS ees võlgnevusi;
 - 3.9.5 Tellimuse esitanud isik ei kvalifitseeru RIKS Kliendiks.

4. TEENUSE MITTEVASTAVUSEST, MUUDATUSTE SOOVIDEST TEAVITAMINE

- 4.1 Klient teavitab viivitamatult RIKS juhtimiskeskust Teenuse kasutamisel tekkinud mittevastavustest aadressil keskus@riks.ee või telefonil 699 1111 teatades oma nime, ettevõtte nime, probleemi kirjelduse ning muud asjaolud, mida oluliseks peab lahenduse saavutamiseks.
- 4.2 Kliendi kontaktisik peab pärast mittevastavusest teatamist olema RIKS nõudmisel kättesaadav.
- 4.3 Teenusega seotud tellimustest, lepingu muutmise vajadusest teavitab Klient RIKS klienditeenindust aadressil klient@riks.ee või telefonil 699 2222 teatades oma nime, ettevõtte nime, soovi kirjelduse ning muud asjaolud, mida oluliseks peab lahenduse saavutamiseks.

5. TEENUSE TASU

- 5.1 Teenuse tasu arvestatakse üks (1) kord kalendrikuus Kliendile väljastatud SIM kaardi kohta.
- 5.2 Kuutasu arvestatakse kuu täpsusega. Esimesel mittetäielikul arveldusperioodil ehk liitumiskuul kehtib kuutasu proportsionaalses summas vastavalt aktiivselt võrgus oldud ajale ja pakkumusele.
- 5.3 Klient kohustub tasuma teenuse tarbimisega seonduvad tasud vastavalt RIKS'i teenuste hinnakirjale. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud tasuma vastavalt Hinnakirjale arveldusperioodi vältel andmemahu ületamise.

6. TEENUSE LÕPETAMINE

- 6.1 Klient teatab Teenuse lõpetamise soovist klient@riks.ee vahendusel, teavitades sellest kolmkümmend (30) kalendripäeva ette.
- 6.2 RIKS võib Teenuse ühepoolselt lõpetada, teavitades Klienti sellest üheksakümmend (90) kalendripäeva ette.

7. TÄIENDAVALD TINGIMUSED

- 7.1 Kui RIKS puutub Teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine RIKS kui volitatud töötleja poolt vastavalt Poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.