

KOOSTÖÖKOKKULEPE nr 6/34-17

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, (registrikood 70003158), asukohaga Suur Ameerika 1, Tallinn, mida esindab Merike Saks (edaspidi *tellija* või *ministeerium*) ja

Registrite ja Infosüsteemide Keskus, (registrikood 70000310), asukohaga Lõkke tn 4, 19081 Tallinn, mida põhimääruse alusel esindab direktor Mehis Sihvart (edaspidi *täitja* või *RIK*),

keda nimetatakse edaspidi **pool** või koos **pooled**, sõlmisid käesoleva koostöökokkuleppe (edaspidiselt nimetatud ka kui *leping*) alljärgnevas:

1. Lepingu ese ja dokumendid

- 1.1. Pooled lepivad kokku lepingu lisas 3 toodud infotehnoloogiliste teenuste (edaspidi ühiselt nimetatud ka kui *teenus*, sh ka kui *IT-teenus*) osutamises täitja poolt tellijale lepingus ja selle lisades sätestatud tingimustel.
- 1.2. Kumbki pool ei tohi lepingust tulenevaid õigusi ja kohustusi kolmandale isikule üle anda teise poole eelneva nõusolekuta.
- 1.3. Lepingu dokumendid koosnevad lepingust, lepingu lisadest, mis on lisatud lepingu allkirjastamisel ja lisadest, millistes võidakse kokku leppida pärast lepingu allkirjastamist. Viimati nimetatud lisad allkirjastatakse eraldi. Lepingu allkirjastamisel on lepingu lisad järgmised:
 - 1.3.1. Lisa 1 – Koostöökokkuleppes kasutatavate mõistete selgitused;
 - 1.3.2. Lisa 2 – Teenuste hinnad;
 - 1.3.3. Lisa 3 – Teenuse detailsed kirjeldused ja teenustaseme lepped;
 - 1.3.4. Lisa 4 – Sisevõrgu kasutamise kord;
 - 1.3.5. Lisa 5 – Ühismaja arvutivõrgu infoturbe poliitika põhimõtted;
 - 1.3.6. Lisa 6 – Arvutitöökoha standard.

2. Teenuse osutamise põhimõtted

- 2.1 Täitja osutab teenust eeldusel, et tellija tagab lepingu täitmisel lepingu lisades 4-5 toodud sisevõrgu kasutamise korras ja ühismaja arvutivõrgu infoturbe poliitikas toodud põhimõtete järgimise.
- 2.2 Täitja tagab arvutitöökohad vastavalt arvutitöökoha standardile (lisa 6).
- 2.3 Täitjal on õigus ühepoolset muuta sisevõrgu kasutamise korda ja ühismaja arvutivõrgu infoturbe poliitikat ning arvutitöökoha standardit. Tellijal on õigus teha ettepanekuid nimetatute muutmiseks. Täitja on kohustatud edastama teavituse muudatustest ja muudatuste vajalikkusest tellijale vähemalt kolm kuud enne muudatuste kehtima hakkamist. Erimeelsused lahendatakse ühismaja ministeeriumite kantslerite kogu või kantslerite volitatud isikute poolt.

3. Teenuse hind ja maksetingimused

- 3.1. Teenuse hind, selle detailne jaotus ja täpsed maksamise tingimused on toodud lepingu lisas 2.
- 3.2. Lepingus kokku lepitud maksumus on täitja ainuke tasu seoses lepinguga ja täitja ise ega tema töötajad ei võta päevarahasid, kaudset tasu ega muud lepingus toodud kohustustega seotud tasu.
- 3.3. Täitja esitab tellijale igal aastal järgnevas kalendriaastaks kirjaliku kuluaruande ning vajadusel hinnangu lepingu mahu ja hinna kohta (edaspidi ka *memo*) ning kooskõlastab tellijaga memo igal aastal hiljemalt jooksva aasta 15. oktoobriks. Kooskõlastatud memo alusel kantakse kokkulepitud maksumus tellija eelarvest täitja järgneva aasta baaseelarvesse.

- 3.4. Pooltel on õigus esitada teisele poolele taotlusi teenuse mahu suurendamise või vähendamise kohta. Pool on kohustatud andma tagasisidet teisele poolele vähemalt viie tööpäeva jooksul. Tellija poolse teenuse mahu suurendamise taotluse korral peab täitja tagasisides sisalduma eeldatav maksumus jm taotluse täitmiseks vajalikud asjaolud. Pooled ei ole kohustatud kinnitama käesolevas punktis toodud korras teenuse mahu muudatusi lepingu lisaga ja võivad nimetatud kokku leppida kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

4. Täitja kohustused

4.1. Täitja kohustub:

- 4.1.1. osutama teenust vastavalt õigusaktidele, lepingule ja lepingu lisadele ning vastutama teenuse tõrgeteta kättesaadavuse eest;
- 4.1.2. tagama teenuse osutamiseks vajaliku infotehnoloogilise infrastruktuuri olemasolu ja töökorras oleku;
- 4.1.3. tagama teenuse osutamisel vähemalt keskmise (M) turvaseme;
- 4.1.4. tagama piisava tööjõu olemasolu, mis on vajalik teenuse osutamiseks;
- 4.1.5. informeerima tellijat koheselt kõikidest võimalikest takistustest ja probleemidest teenuse osutamisel;
- 4.1.6. tagama tellijale juurdepääsu kontrolli teostamiseks vajalikule teabele;
- 4.1.7. võimaldama lepingu täitmiseks ligipääsu tellija andmetele ainult selleks õigustatud täitja ja tellija isikutele;
- 4.1.8. teavitama tellijat esimesel võimalusel intsidentidest, puudustest ja vigadest (sh ka teenuse mahu suurenemisest), mis teenuse osutamisel ilmnevad;
- 4.1.9. hoidma saladuses talle lepingu täitmisega teatavaks saanud asjaolusid, v.a juhul, kui tellija on andnud avalikustamiseks loa või kui see tuleneb seadusest;
- 4.1.10. poolte kokkuleppel kasutajate koolitamine;
- 4.1.11. teenuse aruannete (SLA, pöördumiste ja infoturbeintsidentide aruanne), esitamise sagedus ja kord on sätestatud lepingu lisas nr 3. Kuluaruande esitamise sagedus ja kord on toodud lepingu punktis 3.3.

4.2. Täitja ei vastuta, kui teenustaseme leppes (SLA) kokku lepitud teenustase jääb saavutamata alljärgnevatel juhtudel:

- 4.2.1. ilmnevad vead teenuse tarkvara koodis, loogikas, andmebaasis, andmete tervikluses, riistvaras, protsessides või mistahes muus osas, mis ei ole arendatud või loodud täitja poolt või mille integratsioon või juurutus ei ole täitja vastutusel;
- 4.2.2. tellija on asunud kasutama teenust eirates täitja või muu teenusepakkuja antud soovitusi;
- 4.2.3. tellija ületab SLAs kokku lepitud piiranguid teenuse kasutamisele;
- 4.2.4. on ilmnunud vead, viivitused või häired, mis on tekkinud tellija poolt teenuse kasutamisel sisestatud ebakorrektestest- või valeandmetest;
- 4.2.5. tellija edastatud informatsioon ei ole piisav lepingu täitmiseks;
- 4.2.6. teenusetaseme mitte saavutamine ajaperioodil on kokku lepitud poolte vahel.

4.3. Täitja ei vastuta otsese või kaudse kahju eest, mis on põhjustatud tellija kasutajate tegevusest või tegevusetusest.

5. Tellija kohustused

5.1. Tellija kohustub:

- 5.1.1. tasuma täitjale teenuse osutamise eest vastavalt lepingu punktile 3;
- 5.1.2. võimaldama täitjale lepingu täitmiseks vajalikud tingimused, organisatsioonilise keskkonna olemasolu ning juurdepääsud teenustega seotud seadmetele;
- 5.1.3. teavitama täitjat mõistliku aja jooksul kõikidest teenuse osutamist mõjutavatest tellijale teatavaks saanud asjaoludest ja andma lepingu täitmiseks muud vajalikku teavet;

- 5.1.4. tagama kokkuleppel täitjaga teenuste kasutamiseks vajalike litsentside olemasolu, vastavalt täitja esitatud informatsioonile;
- 5.1.5. abistama täitjat teenuste osutamisel igati, sh läbi viima testimisi, vajaduse korral koolitama täitja töötajaid ning koostööpartnereid oma tööprotsesside osas tasu nõudmata.
- 5.1.6. andma täitjale üle lepingu täitmiseks vajaliku vara üleandmise-vastuvõtmise aktiga või muul riigivara seaduses toodud viisil poolte kontaktisikute vahendusel kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kokkulepitud ajal. Üleandmisel peab olema kajastatud üleandja ja vastuvõtja, üleandmise aeg ning vara koosseis (mudel, tootja, seerianumber, sh üleandmist vajavate lepingute andmed jne), soetamismaksumus ja raamatupidamislik jääkväärtus (kui on põhivara).

6. Konfidentsiaalsus

- 6.1. Lepingu täitmisel teatavaks saanud isiku- ja turvaandmed ning muu teave ja asjaolud, mille avalikuks tulemine võib kahjustada kummagi poole huve, on konfidentsiaalne.
- 6.2. Konfidentsiaalne informatsioon ei hõlma endas informatsiooni, mille avalikustamise kohustus tuleneb seadusest või selle alusel antud õigusaktist, tingimusel, et selline avaldamine viiakse läbi võimalikest variantidest kõige piirataval viisil.
- 6.3. Konfidentsiaalsusnõue on tähtjatu, kui seadusest või selle alusel antud õigusaktidest ei tulene teisiti.

7. Vääramatu jõud

- 7.1. Pooled vastutavad kohustuste rikkumise eest, välja arvatud juhul, kui rikkumine on vabandatav. Kohustuse rikkumine on vabandatav, kui selle on põhjustanud prognoosimatu või poole tegevusest olenematu asjaolu (vääramatu jõud). Vääramatu jõud on asjaolu, mida pool ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise ajal selle asjaoluga arvestaks, seda väldiks, takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks.
- 7.2. Vääramatu jõu esinemise korral muutuvad lepingus nimetatud tähtjad perioodi võrra, mille jooksul vääramatu jõu tegurid lepingu täitmist takistavad.
- 7.3. Pool, kes rikub kohustust vääramatu jõu asjaolude tõttu, peab vääramatu jõu asjaoludest ja nende mõjust teisele poolele teatama viivitamata pärast seda, kui pool sai teada või pidi teada saada vääramatu jõu asjaoludest. Poolel on kohustus võtta tarvitusele kõik abinõud vääramatu jõu asjaolude ning nende tagajärjel tekitatava kahju vältimiseks või mõju vähendamiseks. Pool on kohustatud jätkama oma lepinguliste kohustuste täitmist niipea, kui vääramatu jõu asjaolud on kõrvaldatud.
- 7.4. Vääramatu jõu asjaolude esinemisel loetakse leping lõppenuks juhul kui lepingut ei ole võimalik täita kolme järjestikuse kuu vältel.

8. Teabe vahetamine

- 8.1. Lepingust tulenevad ja/või lepinguga seonduvad teated ja muud tahteavaldused esitatakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 8.2. Pooled kohustuvad teist poolt teavitama kõikidest asjaoludest, mis võivad mõjutada või takistada lepingus sätestatud kohustuste täitmist või õiguste realiseerimist.
- 8.3. Poolte lepingu lõpetamise avaldused, samuti poole nõue teisele poolele, mis esitatakse tulenevalt lepingu rikkumisest edastatakse elektronposti teel digitaalselt allkirjastatuna.
- 8.4. Informatiivset teadet võib anda ka telefoni, e-kirja teel või ka suuliselt.
- 8.5. Kõigist muudatustest lepingus nimetatud andmetes teatatakse teisele poolele kahe tööpäeva jooksul muudatuste tegemisest arvates.

9. Kontaktandmed

- 9.1. Täitja esindajaks, kellel on mh õigus vastu võtta tellimusi, kokku leppida tööülesandeid, saata teateid ja pakkumusi on Arvutitöökoha ja halduse talituse juhataja Janek Nozdrenko, tel: 663 6363, e-mail: janek.nozdrenko@just.ee.
- 9.2. Tellija esindajaks, kellel on mh õigus esitada tellimusi ja kokku leppida tööülesandeid, õigus pidada täitjaga läbirääkimisi teenustasu muudatustes on Infotehnoloogiaosakonna juhataja Kristjan Kaiklem, tel : 6256 362, e-mail : kristjan.kaiklem@mkm.ee
- 9.3. IT-abi telefon: 663 6464 ja e-post: itabi@just.ee.
- 9.4. Pool on kohustatud viivitamatult teatama kontaktandmete muutumisest teisele poolele. Kontaktandmete muutmisel ei pea järgima lepingu punktis 10.2 toodud lepingu muutmise korda.

10. Lõppsätted

- 10.1. Käesolev leping jõustub tagasiulatuvalt 1. augustist 2017. a ja kehtib tähtajatult.
- 10.2. Lepingut võib muuta poolte kirjalikul kokkuleppel. Muudatused jõustuvad pärast nende allkirjastamist mõlema poole poolt või poolte poolt määratud tähtajal. Kirjaliku vormi mittejärgimisel on muudatused tühised.
- 10.3. Kõik lepingu täitmisest, muutmisest, lõpetamisest või vastutuse kohaldamisest tulenevad vaidlusküsimused lahendatakse läbirääkimiste teel.
- 10.4. Lepingu tõlgendamisel lähtutakse poolte ühisest tegelikust tahtest, isegi kui see erineb sõnade tavapärasest tähendusest. Kui poolte ühist tegelikku tahet ei õnnestu kindlaks teha, tuleb lepingut tõlgendada nii, nagu teise poolega sarnane mõistlik isik pidi lepingut samade asjaolude esinemise korral mõistma.
- 10.5. Lepingu tingimust tuleb tõlgendada koos lepingu teiste tingimustega, andes igaühele neist tähenduse, mis lähtub lepingu kui terviku tähendusest.
- 10.6. Lepingu võib ühepoolset üles öelda, teavitades teist poolt sellest vähemalt kolm kuud ette. Lepingu ülesütlemisel kohustub tellija maksma täitjale tasu vastavalt osutatud teenusele.
- 10.7. Pooltel on õigus käesolev leping erakorraliselt ühepoolset üles öelda juhul, kui pool ei täida lepingust tulenevaid kohustusi ega kõrvalda rikkumist poole nõudmisel mõistliku tähtaja jooksul. Lepingu ülesütlemise kohta edastab pool teisele lepingu poolele kirjaliku lepingu ülesütlemiseavalduse. Lepingust ülesütlemine loetakse toimunuks, kui teine lepingu pool on ülesütlemiseavalduse kätte saanud.

Tellija:

/digitaalselt allkirjastatud/

Merike Saks
Kantsler
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

Täitja:

/digitaalselt allkirjastatud/

Mehis Sihvart
Direktor
Registrite ja Infosüsteemide Keskus

Koostöökokkuleppes kasutatavate mõistete selgitused

1. Definitsioonid

- 1.1. **AK** – asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud informatsioon.
- 1.2. **Arvutitöökoht** – koosneb RIKi arvutivõrgus asuvast hallatavast arvutist, tarkvarast ning lisaseadmetest. Arvutitöökoht on reeglina standardne ja lihtsasti vahetatav.
- 1.3. **Digitaalne andmekandja** – digitaalsed seadmed, mis võimaldavad digitaalsete andmete salvestamiseks, säilitamiseks ja taaskasutamiseks. Näiteks kõvaketas, mälupulk, telefoni mälu, fotoaparaadi mälukaart.
- 1.4. **Eriõigused** – õigused, mis antakse kasutajakontole personaalselt spetsiifiliste teenistus- või tööülesannete täitmiseks (nt andmebaasi administraatori/halduri õigused, kohaliku arvuti administreerimise õigused).
- 1.5. **Infosüsteem** – IT-teenuse komponent, mis koosneb andmebaasist ja rakendusest, mille vahendusel andmeid töödeldakse.
- 1.6. **Infoturbejuht** – täitja hallata olevate teenuste infoturbe koordineerimise eest vastutav töötaja.
- 1.7. **Infovara** – tellija kasutuses olevad infotehnoloogilised vahendid (riist-, tarkvara ja andmesideadmed) ja viimaste abil töödeldavad andmed.
- 1.8. **Infoturve** – andmete tervikluse, käideldavuse ja konfidentsiaalsuse tagamine, kus:
 - **Käideldavus** tähendab informatsiooni kasutuskõlblikkust ja õigeaegset kättesaadavust volitatud isikule;
 - **Terviklus** tähendab, et info pärineb autentsest allikast ning seda ei ole volitamata muudetud ega kustutatud;
 - **Konfidentsiaalsus** tähendab, et informatsioon on kättesaadav vaid volitatud isikule.
- 1.9. **IT-abi** – IT kasutajatoe üksus;
- 1.10. **Infoturbeintsidendid** – kõik reaalse või potentsiaalse kahju juhtumid, mis võivad ohustada või halvata IT-teenuste turvalisust, põhjustades nende käideldavuse (töökindlus), tervikluse (andmete õigsuse ja muutumatuse) või konfidentsiaalsuse (andmete salastatuse) kao. Infoturbe intsidendiks loetakse ka toiminguid, mis ei ole infoturbe valdkonda reguleerivate õigusaktidega kooskõlas.
- 1.11. **IT-teenuse omanik** (edaspidi ka omanik) – kantsler või tema poolt määratud isik kelle vastutusalasse IT-teenus kuulub.
- 1.12. **Kasutaja** – teenust kasutav üksikisik.
- 1.13. **Kriitilisuse klass** – Kriitilisuse klassi taasteaeg rakendub olukordades, mil teenuse katkestuse on põhjustanud vääramatud jõud või teenuse katkestus ei ole tingitud täitja tegevusest või tegevusetusest. Kriitilisuse klassidest tulenevad taasteajad hakkavad kulgema hetkest, mil eelnimetatud olukord on lõppenud. Lähtuvalt taasteaegadest, jaotatakse infosüsteemi osad järgmistesse kriitilisuse klassidesse:
 - I (tegevuskriitiline) - taasteaeg kuni 2 ööpäeva
 - II (kriitiline) - taasteaeg kuni 7 ööpäeva
 - III (oluline) - taasteaeg kuni 21 ööpäeva
 - IV (vajalik) - taasteaeg kuni 28 ööpäeva
- 1.14. **Logi** – logi on kronoloogiline sündmuste andmestik, mis talletatakse andmefailina järgnevaks läbivaatuseks ja analüüsimiseks.

- 1.15. **Logide säilitamine** – määratletakse kui kaua säilitatakse IT-teenuse jaoks vajalikke (nt andmebaasi, rakendusserveri) logisid.
- 1.16. **Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus** – lubatud planeerimata katkestuse kogukestvus on maksimaalne lubatud planeerimata katkestuste kestvus mingil ajaperioodil (nt kuus, aastas).
- 1.17. **Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv** – maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv on süsteemi kvaliteetseks toimimiseks suurim lubatud sessioonide arv või suurim lubatud üheaegne kasutajate arv, kes IT-teenust kasutab.
- 1.18. **Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv** – maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate toimingute arv on süsteemi kvaliteetseks toimimiseks suurim lubatud üheaegne toimingute, sh logimine, otsimine, pärimine arv erinevate kasutajate poolt. Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv on jõudlustestide tegemise aluseks.
- 1.19. **Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus** – maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus on mitu katkestust (korralist hooldustööd) maksimaalselt võib ühte kuusse IT-teenuses planeerida.
- 1.20. **Maksimaalne viide** – maksimaalne viide on maksimaalne lubatud reaktsiooniaeg.
- 1.21. **Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus** – maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus on maksimaalne lubatud ajavahemik, kus IT-teenus ei ole tööajal kättesaadav või on oluliselt häiritud vähemalt ühe asutuse piires.
- 1.22. **Normaalne viide** – normaalne viide on tavapärane reaktsiooniaeg sekundites, mille jaoks on süsteem optimeeritud.
- 1.23. **Peakasutaja** – tellija poolt määratud isik, kes haldab või administreerib vastavat teenuse keskkonda teenusekirjelduses toodud ulatuses.
- 1.24. **Planeeritud katkestus** – planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul IT-teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestused toimuvad ainult IT-teenuse tööajal.
- 1.25. **Planeerimata katkestus** – planeerimata katkestus on tööajal aset leidv mitteplaanipärane katkestus IT-teenuse toimimises.
- 1.26. **Pöördumine** – kasutajapoolne IT-alane pöördumine IT-abisse, mis registreeritakse IT-teenuste juhtimise tarkvaras ning millele omistatakse identifitseeriv number ning metaandmed. Pöördumised esitatakse läbi IT-abi kontaktandmete sisutöö ajak, mis vastab klassile I. Pöördumine jaguneb järgnevalt:
- **Teenindussoov** – iga kasutajapoolne pöördumine ja sooviavaldus IT-teenuse standardseks muutmiseks, teabe ja nõu saamiseks;
 - **Intsidend** – on iga sündmus või pöördumine, mis ei ole standardse IT-teenuse osa ning mis võib põhjustada või põhjustab teenuse katkestuse või kvaliteedi halvenemise.
- 1.27. **Pöördumise prioriteet** – täitja poolt määratud pöördumise olulisus. Prioriteedi määramisel tuleb määrata pöördumise:
- **Mõju** – mõõt, mis hindab pöördumise ärilist mõju. Aluseks võetakse aspekte nagu kasutajate arv ja mõjutatud teenused.
 - **Pakilisus** – mõõt, mis hindab nii ärilist kriitilisust, kui ka pöördumise lahendamise kiirust.

1.28. Prioriteedi määratlemine:

			MÕJU			
			KRIITILINE	KÕRGE	KESKMINE	MADAL
			Kõik kasutajad või Haldusala või Asutus	Kasutajate-grupp, Osakond või Talitus	Paar kasutajat	Kasutaja
PAKILISUS	KRIITILINE	Teenuse ei toimi (I kriitilisuse klassiga teenused)/ On lekkinud konfidentsiaalseid andmeid või kahjustatud oluliselt andmete terviklust.	1	1	2	2
	KÕRGE	Teenuse on maas või selle kasutamine on täielikult häiritud (II-IV kriitilisuse klassiga teenused)/ On konfidentsiaalsete andmete lekkimise või oluline andmete tervikluse kahjustumise oht.	1	2	2	3
	KESKMINE	Teenuse kasutamine on osaliselt häiritud.	2	2	3	3
	MADAL	Teenuse kasutamine ei ole häiritud / Pöördumine, millega kasutajal pole kiire.	2	3	3	4

1.29. Prioriteedi väärtused ja pöördumise lahendamisaeg (vaikimisi)

Tööaeg E-R 08.30 – 17.00

Prioriteedi number	Nimetus	Lahendamisaeg
1	Kriitiline	3 tundi
2	Kõrge	8,5 tundi ehk 1 tööpäev
3	Keskmine	17 tundi ehk 2 tööpäeva
4	Madal	42,5 tundi ehk 5 tööpäeva

1.30. **Reaktsiooniaeg** – reaktsiooniaeg on aeg, mis kulub sisestushetkest või päringusignaalist kuni vastuse saamiseni. Reaktsiooniaegade tabelis kirjeldatud funktsioonid on aluseks teenustaseme mõõtmisel ja peavad olema IT-teenuse seisukohast olulised ja millede monitoorimisel saab kinnituse IT-teenuse toimimisest.

1.31. **Sisevõrk** – arvutivõrk, mis koosneb ühiseid ressursse ja IT-teenuseid kasutavatest riist- ja tarkvarast ning nende abil töödeldavatest andmetest. Tellija sisevõrguks ei loeta külalistele pakutavat avalikku WiFi võrku.

- 1.32. **Süsteemi sisutöö tööaeg** – süsteemi sisutöö tööaeg on ajavahemik, mille jooksul on võimalik saada halduri tuge teenusele. Süsteemi sisutöö tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:
- I 8:30 – 17:00 – pöördumised, mis vajavad halduri või muu teise osapoole osalemist pöördumise lahendamisel.
 - II 7.30 – 18.30 – pöördumised, mis ei vaja halduri või muu teise osapoole osalemist pöördumise lahendamisel.
- 1.33. **Teenustaseme lepe** – SLA.
- 1.34. **Tööpäev** – nädalapäevad esmaspäevast reedeni, v.a pühade ja tähtpäevade seaduse tähenduses rahvus- ja riigipüha päevad.
- 1.35. **Tööaeg** – ajavahemik, millal teenus peab olema kasutajatele kättesaadav. Tööaeg määratakse eraldi tööpäevadele ning nädalavahetustele. Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:
- I 8:00 – 18:00
 - II 6:00 – 22:00
 - III 24/7
- 1.36. **Tööjaama töölaud** – graafiline kasutajaliides.
- 1.37. **Täitja poolt mittehallatav riistvara** – riistvara (nutitelefon, tahvelarvuti vms), mis ei ole täitja keskhalduses ja mille turvalisuse eest ei vastuta RIK.
- 1.38. **Varukoopia klass** – varukoopia klass määratleb varukoopiate tegemise sageduse lähtuvalt süsteemi olulisusest ning maksimaalsest lubatud andmekaost.
- 1.39. **Varukoopiate säilitamine** – varukoopia säilitamine määratleb varukoopia tsükli pikkuse ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist (P-päev, N-nädal, K-kuu, A-aasta).
- 1.40. **Varukoopia paigutamine lühiajalisele säilitamisele** – varukoopia paigutamine lühiajalisele säilitamisele määratleb varukoopia tsükli pikkuse, ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist (P-päev, N-nädal, K-kuu).
- 1.41. **Varukoopiate säilitamine tähtajaga 1 aasta** – varukoopia paigutamine 1-aastase tähtajaga säilitamisele määratleb ajavahemiku, mille lõppedes paigutatakse viimane varukoopia 1-aastase tähtajaga säilitamisele (P-päev – päeva viimane koopia, N-nädal – nädala viimane koopia, K-kuu – kuu viimane koopia).
- 1.42. **Varukoopia säilitamine tähtajatult** – varukoopia paigutamine tähtajatule säilitamisele määratleb ajavahemiku, mille lõppedes paigutatakse viimane varukoopia tähtajatule säilitamisele (P- päev, K-kuu – kuu viimane koopia, A-aasta – aasta viimane koopia).
- 1.43. **Õiguste tellija** – IT-teenuse kasutaja otsene juht, personaliüksuse teenistuja või asutuse juhi poolt selleks volitatud isik.
- 1.44. **Ühismaja** – Rahandusministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Sotsiaalministeeriumi, Justiitsministeeriumi ning osaliselt Haridus- ja Teadusministeeriumi ühishoone asukohaga Suur-Ameerika 1.

Koostöökokkulepe 6/34-17
Lisa nr 2

Teenuste hinnad

2017. a osutatavate teenuste kogumaksumus on lepingu allkirjastamise seisuga 78 358,51 eurot, mis on ümardatud **78 000,00** euroks.

Tasu 2017. aastal osutatavate teenuste eest eraldatakse täitja eelarvesse Vabariigi Valitsuse vastava korraldusega, millega muudetakse 2017. aasta riigieelarve liigendust. Teenuste hinnastamisel on arvestatud, et MKM kolib ministeeriumite ühismajja augustis 2017, kus Justiitsministeerium on võtnud enda kanda ühismajas teatud IT-teenuse pakkumisega kaasnevad käivituskulud ja investeeringud ning seetõttu on arvutitöökoha haldusteenusega seotud otsekulud väiksemad.

Allolevas on toodud teenuste ühiku hinnad.

Teenuse nimetus	Kogus	Ühikuhind aastas km'ta	Maksumus kokku km'ta	Eelarve muudatus 2017
2. Arvutitöökoha teenus kasutaja kohta¹	245	273,00	66 885,00	27 868,75
2.1. Riistvara valikulised profiilid ² :				
2.1.1. Profiil 1: Lauaarvuti monitoriga	-	169,34		
2.1.2. Profiil 2: Lauaarvuti kahe monitoriga	-	198,00		
2.1.3. Profiil 3: Sülearvuti	-	225,36		
2.1.4. Profiil 4: Sülearvuti pordikordisti (kompl hiir ja klaviatuur) ja monitoriga	-	292,47		
2.1.5. Profiil 5: Sülearvuti pordikordisti (kompl hiir ja klaviatuur) ja kahe monitoriga	-	321,13		
2.2. Arvutitöökoha pisividine soetamine ³	245	15,00	3 675,00	1 531,25
2.3. Kaugtöö terminali teenus	Sisaldub arvutitöökoha IT-teenuste haldusteenuse kulus			
2.4. WiFi-võrkude teenus	Sisaldub arvutitöökoha IT-teenuste haldusteenuse kulus			
3. Ekraanide (telerite) ja projektorite teenus	Sisaldub arvutitöökoha IT-teenuste haldusteenuse kulus			
4. Printimise- ja skaneerimisteenus lehekülje kohta⁴				
4.1. Värviline printimise- ja skaneerimisteenus lehekülje kohta	41 000	0,031	1 271,00	529,58
4.2. Must-valge printimise- ja skaneerimisteenus lehekülje kohta	263 000	0,019	4 997,00	2 082,08
5. Videokonverentsi teenus	Sisaldub arvutitöökoha IT-teenuste haldusteenuse kulus			
6. Dokumendihaldussüsteem (DHS) Delta⁵	1	13 536,00	13 536,00	5 640,00

¹ MS Office tarkvara ei sisaldu hinnas.

² Kulu hakatakse arvestama hetkest kui kasutaja võtab kasutusele vastava riistvara. Kui ministeeriumil on välja ostetud RIKi standardile vastav riistvara, siis hinda ei lisandu.

³ Arvuti külge ühendatud komponentide soetamiseks mõeldud puhver.

⁴ Paberikulu ei sisaldu hinnas. Lisaks seadmetele, sisaldab toonerit ja hooldust.

⁵ Alates teenuse LIVEst, 250 kasutajat.

6.1. Lennuameti DHS Delta	1	4 680,00	4 680,00	1 950,00
7. Ühismaja siseveebi „Majaveeb“ haldus- ja majutusteenus	1	592,00	592,00	246,67
8. Dokumentide ühistöökeskkonna teenus „Kontor“ kasutaja kohta	0	35,00	0,00	0,00
9. Infoturbe juhtimise teenus	1	4 500,00	4 500,00	1 875,00
10. Digitaalne külaliste registreerimise ja ruumide broneerimise teenus ministeeriumi kohta ⁶	1	2 000,00	2 000,00	833,33
11. Mobiilsete seadmete haldamise teenus kasutaja kohta	3	120,00	360,00	150,00
12. Traadita andmesidevõrgu haldamise teenus (kogu maja)	Sisaldub arvutitöökohta IT-teenuste haldusteenuse kulus			
KOKKU		102 496,00	42 706,67	

Allolevas tabelis on ühekordsete maksetena on välja toodud ühismaja teenuste ja seadmete eeldatav alginvesteering ning paigalduse ja seadistuse töömahu eeldatav maksumus.

Teenuse nimetus ⁷	Kogus	Ühiku hind km'ta	Maksumus kokku km'ta	Eelarve muudatus 2017
13. Ekraanide (telerid) ja projektorite paigaldamine ja seadistamine ühe seadme kohta ⁸	30	300,00	9 000, 00	9 000,00
14. Videokonverents seadmete paigaldamine ja seadistamine ühe seadme kohta ⁹	2	300,00	600,00	600,00
15. Ühismaja siseveebi „Majaveeb“ loomine ning veebikaamera soetamine, paigaldamine ja seadistamine ¹⁰	1	2 366,44	2 366,44	2 366,44
16. Traadita andmesidevõrgu soetamine, paigaldamine ja seadistamine	7	2 857,20	20 000,40	20 000,40
17. Kasutajatoe personalikulu	1			3 685,00
KOKKU		31 966,84	35 651,84	

MKM kohustub RIKile kompenseerima täiendavate teenuste ja või mahu suurenemisest tekkinud kulud. Juhul, kui täiendavate teenuste ja või mahu suurenemise eest ei ole võimalik näha ette tasu eraldamist RIKi eelarvesse 2017. aasta eelarve seaduse muutmise seadusega või Vabariigi Valitsuse vastava korraldusega, millega muudetakse 2017. aasta riigieelarve liigendust, toimub arveldamine arvega. Kõik maksumused on toodud eurodes ning arvega arveldamisel lisandub hinnale käibemaks.

⁶ Eeldatav maksumus, lõplikult selgub hanke tulemusena.

⁷ Majaveeb, digitaalne külaliste registreerimise ja ruumide broneerimise lahendus, traadita andmesidevõrk, on teenused, mille puhul on ühismaja kuuluvate ministeeriumite lõikes tasumisele kuuluv summa ära jagatud proportsionaalselt. Käesolevas tabelis on toodud juba ära jagatud hind.

⁸ Paigaldamise eeldatav maksumus ühe seadme kohta, lõplikult selgub hanke tulemusena. Seadme maksumus ei sisaldu hinnas.

⁹ Paigaldamise eeldatav maksumus ühe seadme kohta, lõplikult selgub hanke tulemusena. Seadme maksumus ei sisaldu hinnas.

¹⁰ Veebi loomise maksumusele on lisatud ministeeriumite vahel jagatud veebikaamera hind 40 eurot ja paigaldamise eeldatav maksumus, summas 60 eurot.

Teenuse detailsed kirjeldused ja teenustaseme lepped

Teenuse detailsed kirjeldused ja teenustaseme lepped asuvad lepingu bdoc konteineris eraldi pdf failina.

Sisevõrgu kasutamise kord

Sisevõrgu kasutamise kord asub lepingu bdoc konteineris eraldi pdf failina.

Ühismaja arvutivõrgu infoturbe poliitika põhimõtted

Ühismaja arvutivõrgu infoturbe poliitika põhimõtted asuvad lepingu bdoc konteineris eraldi pdf failina.

Arvutitöökoha standard

Arvutitöökoha standard asub lepingu bdoc konteineris eraldi pdf failina.