**KOVTP haldusteenuse leping**

**X**, registrikoodiga X, asukohaga X, mida esindab põhimääruse alusel X (edaspidi *Tellija)* ja

**Novian Eesti OÜ,** registrikoodiga 14552803, asukohaga Pärnu maantee 186, 11314 Tallinn, keda esindab põhikirja alusel juhatuse liige Gytis Umantas (edaspidi *Täitja),* keda nimetatakse edaspidi käesolevas lepingus *Pool* või koos *Pooled,* sõlmisid käesoleva haldusteenuse lepingu (edaspidi *Leping)* alljärgnevas:

1. **Lepingu eesmärk**

Lepingu eesmärgiks on kohaliku omavalitsuse teenusportaali (edaspidi KOVTP) kasutamine Tellija poolt ning Täitjapoolse KOVTP kasutajatoe, majutusteenuse ja riistvara halduse osutamine (edaspidi Teenus).

1. **Lepingu objekt**
   1. Täitja osutab alates Lepingu sõlmimisest Lepingus sätestatud tingimustel KOVTP infosüsteemi haldamiseks järgmisi teenuseid (edaspidi *teenus):*
      1. tarkvara majutus ja – haldus;
      2. riistvara haldus;
      3. tarkvara kasutajatugi.
   2. Teenuse sisu on toodud Lepingu lisas „Teenuse kirjeldus".
2. **Täitja kohustused ja õigused**
   1. Täitja tagab teenuse toimimise vastavalt lisas sätestatud teenuse tingimustele.
   2. Tõrke ilmnemisel kohustub Täitja koheselt asuma tõrget kõrvaldama ja informeerima tõrkest ja võimalusel selle kõrvaldamise kestvusest Tellija kontaktisikut.
   3. Täitja täidab Lepingus sätestatud kohustused vastavalt Lepingus sätestatud tingimustele, infotehnoloogia ja telekommunikatsiooni parimas praktikas rakendatavatele tehnilistele kvaliteedinõuetele, normidele ja standarditele.
   4. Täitja kohustub kasutusele võtma vajalikud abinõud, et tagada Tellija andmete turvaline säilimine ja tõkestada sanktsioneerimata ligipääs kolmandatele isikutele. Detailsemad turvanõuded on kehtestatud Lepingu lisas.
   5. Täitja informeerib Tellijat viivitamatult ilmnenud puudustest teenuses ja riskidest Lepingujärgsete kohustuste täitmisel.
3. **Tellija kohustused ja õigused**
   1. Tellija tagab, et teenust kasutatakse kooskõlas Lepingu tingimustega.

* 1. Tellija varustab Täitjat tema käsutuses oleva mistahes informatsiooni ja dokumentatsiooniga, mis võib olla Lepingu täitmiseks oluline või mida Täitja mõistlikkuse piirides Lepingu täitmiseks nõuda võib.
  2. Tellija informeerib Täitjat viivitamatult olemasolevatest puudustest teenuses ja riskidest Lepingujärgsete kohustuste täitmisel.
  3. Tellija töötajad on kohustatud osutama Täitjale igakülgset kaasabi teenuse osutamist takistavate asjaolude kõrvaldamisel juhul, kui need on sõltuvuses Tellija tegevusest või tegevusetusest.

1. **Lepingu maksumus ja maksetingimused**
   1. Lepingu maksumus ühes kalendrikuus on 70,00 eurot. Summale lisandub käibemaks.
   2. Teenuse eest tasumise arvestusperioodiks on üks kalendrikuu.
   3. Täitja esitab Tellijale arvestusperioodi viimasel tööpäeval arve, mille Tellija kohustub tasuma 14 (neljateistkümne) päeva jooksul selle esitamise päevast alates.
   4. Kui Tellijal on teenus suhtes pretensioone, kohustub ta arve tasuma osas, mille suhtes vaidlust ei ole ning ülejäänud osa pärast pretensioonide lahendamist, kui Pooled ei lepi kokku teisiti.
   5. Nõuetekohaselt esitatud arve tasumisega viivitamisel on Täitjal õigus nõuda ja Tellijal kohustus maksta viivist 0,1% (null koma üks protsenti) tähtaegselt tasumata summalt iga viivitatud kalendripäeva eest.
   6. Kui Tellija on ületanud arve maksetähtaega üle 30 päeva, mille jooksul on Täitja teavitanud kirjalikult ka Tellijat võlgnevusest, välja arvatud punktis 5.4. kirjeldatud juhul, on Täitjal õigus piirata Teenuse osutamist kuni arve tasumiseni.
2. **Infovahetus**
   1. Lepinguga seotud teated edastatakse Pooltele Lepingus märgitud e-maili või postiaadressidele. Informatiivsete teadete edastamisel lähtutakse vormivabaduse printsiibist. Lepingus sätestatud kirjaliku teate nõue loetakse täidetuks ning kirjalik teade kätteantuks digitaalallkirjaga kinnitatud elektroonilise teate saatmisel ja kättesaamise kohta kinnituse saamisel, tähitud kirja saatmisel postiasutuse kaudu kui postitamisest on möödunud 5 (viis) kalendripäeva või teate üleandmisel allkirja vastu.
   2. Tellija poolt on Teenuse sisu puudutavates küsimustes kontaktisikuteks:

Nimi:

Amet:

Tel:

E-post:

* 1. Täitja poolt on Teenuse sisu puudutavates küsimustes kontaktisikuteks:

Nimi: Madis Tänava

Amet: Tootejuht

Tel: +372 671 5188

E-post: abi@novian.ee

1. **Konfidentsiaalsus**
   1. Pooled kohustuvad mitte avaldama kokkuleppe sisu ning Poolte vahel vahetatavat informatsiooni, mis tulenevalt avaliku teabe seadusest tunnistatakse asutusesiseseks kasutamiseks, kolmandatele isikutele ilma teise Poole sellekohase eelneva kirjaliku nõusolekuta Lepingu kestuse ajal ning 5 (viis) aastat pärast Lepingu lõppemist, välja arvatud seaduse alusel õigustatud isikutele ja Tellijapoolsetele kasutajatele.
   2. Pooled kohustuvad teavitama punktis 7.1 nimetatud konfidentsiaalsuskohustusest kõiki isikuid, kes omavad juurdepääsu asutusesiseseks kasutamiseks tunnistatud informatsioonile.
2. **Lepingu kehtivus, muutmine ja lõpetamine**
   1. Leping jõustub allkirjastamisest ja on tähtajatu.
   2. Pooltel on õigus Lepingut ühepoolselt lõpetada teatades sellest teisele Poolele kirjalikult ette 3 (kolm) kuud. Lepingut on võimalik erakorraliselt üles öelda igal ajal 2 nädalase etteteatamisega, juhul kui üks Pool on korduvalt rikkunud oma Lepingulisi kohustusi ning vaatamata korduvale meeldetuletusele ei ole oma kohustusi täitnud.
   3. Lepingu tingimusi võib muuta ainult mõlemapoolselt allkirjastatud Lepingu lisana.
   4. Lepingu tingimuste muutmise ettepanek vormistatakse kirjalikult. Ettepaneku saanud Pool on kohustatud selle läbi vaatama ja vastama kirjalikult 14 (neljateistkümne) kalendripäeva jooksul, arvates ettepaneku saabumise päevast.
   5. Lepingu muudatused vormistatakse Lepingu lisadena ja need jõustuvad allkirjastamisel mõlema Poole poolt või Lepingu lisas määratud tähtajal.
   6. Kontaktisikute muutumisel esitatakse teisele Poolele elektrooniline digitaalallkirjastatud teade, mis loetakse kättesaaduks teise Poole kontaktisiku poolt elektroonilise digitaalallkirjastatud kättesaamise kinnituse saamisel. Kontaktisikute muutumisel ei ole tarvis vormistada Lepingu lisa.
   7. Lepingu lõppemisel tekitab Täitja ligipääsu Tellija andmetele ning Tellija saab kõik oma andmed alla laadida. Teenus osutatakse vastavalt Täitja kehtivale hinnakirjale.
   8. Leping tühistab kõik varasemad Pooltevahelised suulised ja kirjalikud kokkulepped, mis puudutavad käesoleva Lepinguga ettenähtud tööde teostamist ja teenuste osutamist.
3. **Muud tingimused**
   1. Kõik Lepingu muudatused jõustuvad pärast nende allakirjutamist mõlema Poole poolt allakirjutamise momendist või Poolte poolt kirjalikult määratud tähtajal. Kirjaliku vormi mittejärgimisel on muudatused tühised.
   2. Pooltevahelised Lepinguga seotud teated peavad olema kirjalikus vormis, välja arvatud juhtudel, kui sellised teated on informatiivse iseloomuga ning nende edastamine teisele Poolele ei too kaasa õiguslikke tagajärgi.
   3. Kohustuse rikkumine on vabandatav, kui Pool rikkus kohustust vääramatu jõu tõttu. 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 või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks.
   4. Lepingu täitmisel tõusetuvad vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse vaidlused Harju Maakohtus.
4. **Lisad**

Käesoleva Lepingu lahutamatuks lisaks on „Haldusteenuse kirjeldus"

1. **Poolte rekvisiidid ja allkirjad**

**Käesoleva Lepingu allkirjastamisega tõendavad Lepingu Pooled, et on tutvunud ja on nõus Lepingus toodud tingimustega ning mõistavad täielikult enesele võetavate kohustuste sisu ning tagajärgi:**

**Tellija Täitja**

(allkirjastatud digitaalselt) (allkirjastatud digitaalselt)

Gytis Umantas

Juhataja

**Lisa**

# Teenuse KIRJELDUS

1. **Teenuse eesmärk**

Teenuse eesmärgiks on tagada KOVTP infosüsteemi töö Lepingus sätestatud tasemel.

# Definitsioonid

Mõisteid kasutatakse järgmises tähenduses:

* 1. "kolmandad isikud" tähendab kõiki teisi isikuid, kes ei ole Pooled;
  2. "infosüsteem" tähendab KOVTP infosüsteemi kasutamiseks vajalikku riist- ja tarkvara;
  3. "rakendus" on KOVTP rakendustarkvara;
  4. "riistvara" tähendab servereid, salvestusseadmeid, lokaalvõrgu ja keskses lokatsioonis avaliku Interneti ühenduseks vajalikke võrguseadmeid jm teenuse pakkumiseks vajalikke seadmeid;
  5. "reageerimisaeg" tähendab ajaperioodi alates Täitja poolt teate registreerimisest kuni Täitja tegutsemise alguseni;
  6. "vea kõrvaldamise aeg" tähendab ajaperioodi teate registreerimisest kuni vea kõrvaldamiseni ulatuses, millega taastati veale eelnenud olukord;
  7. "muudatus" tähendab Täitja poolt teadlikult tehtud muudatusi KOVTP infosüsteemis;
  8. "tõrge" tähendab ühekordset katkestust infosüsteemi töös.

1. **Teenuse objekti kirjeldus**
   1. Teenuse objektiks on KOVTP infosüsteemi igapäevase töö tagamine.
   2. Eeldatakse, et Tellija on seotud avaliku Internetiga KOVTP rakenduse kasutamisekspiisava kiirusega ühenduskanali kaudu.
   3. Infosüsteemi administraator asub Täitja poolel ja tema tegevus on reguleeritud Täitjapoolt.
   4. Täitja poolt ja tema ressurssidest tagatakse infosüsteemi haldamine ja nõuetekohane areng rakenduse vajadustest tulenevate muutuste korral. Sellekohane tegevus peab vastama haldusteenuse määrangutele.
   5. Kõik teenusega seotud planeeritavad muudatused kooskõlastatakse eelnevalt Tellijaga. Muudatuse teostamisel Täitja dokumenteerib ja säilitab muudatusele eelnenud konfiguratsiooni.
2. **Teenuse sisu**
   1. **Teenuse standardparameetrid**
      1. 10 GB kettamahtu kokku, sh. igapäevane varukoopia.
      2. 200 GB andmeedastusmahtu kuus.
      3. Kasutajatugi ja konsultatsioonid kuni 1 tund kuus.
      4. Infosüsteemi majutuse lahendus võimaldab andmeside kiirust 1Gb/s TLLIX-ni.
      5. Lisateenused vastavalt kehtivale hinnakirjale, mis on kättesaadav aadressil [www.kovtp.ee](http://www.kovtp.ee).
   2. **Teenuse aeg ja käideldavus**
      1. Teenus peab olema Tellijale kättesaadav ööpäevaringselt, 7 päeva nädalas, v.a. kokkulepitud hooldusaegadel*.*
      2. Kasutajatoe tööaeg: tööpäeviti kell 9.00-17.00.
      3. Teenuse nõuded planeeritud katkestuste korral.
         1. Planeeritud katkestusest etteteatamise aeg minimaalselt 12 tundi.
         2. Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas 48 tundi.
         3. Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus 4 tundi.
         4. Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus 2 tk.
      4. Teenuse nõuded planeerimata katkestuste korral.
         1. Planeerimata katkestuste kogukestvus aastas 48 tundi.
         2. Maksimaalne ühekordne planeerimata katkestuse kestvus 8 tundi.
         3. Infosüsteemi töövõime maksimaalne taastamise aeg on kuni 1 tööpäev, peale tõrkejuhtumi teate jõudmisest Täitjani.
         4. Maksimaalne reageerimisaeg ja eeldatav vea kõrvaldamise aeg sõltuvalt vea iseloomust:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kriitilisus | **Kirjeldus** | **Reageerimisaeg** | **Vea eeldatav kõrvaldamisaeg** |
| Kriitiline | Rakendus pole kasutatav | Koheselt | Hiljemalt järgmiseks tööpäevaks |
| Tõsine | Rakendus osaliselt kasutatav | 2 tundi | 2 tööpäeva jooksul |
| Väheoluline | Rakendus on kasutatav | 1 tööpäeva jooksul | 5 tööpäeva jooksul |

* 1. **Andmekaitse**
     1. Täitja tagab andmekaitse, juhindudes Eesti Vabariigis kehtivatest standarditest, õigusaktidest, Täitja sisemistest normatiivdokumentidest ja üldlevinud tavadest.
     2. Täitja teostab andmekaitsealast järelevalvet ja tagab järelevalve tulemusel avastatud puuduste operatiivse kõrvaldamise.
     3. Täitja ning Tellija koos tagavad infovarade käideldavuse, terviklikkuse ning konfidentsiaalsuse turvatasemel K1T1S1, lähtudes ISKE (Infosüsteemide turvameetmete süsteem VV määrusest nr 252 kehtestatud 20.12.2007 a etalonturvatasemete määratlusest ning rakendades ISKE moodulites nõutavaid meetmeid.
     4. Täitja vastutab infosüsteemi tasemel andmekaitse eest. Täitja poolt on tõkestatud sanktsioneerimata ligipääs Tellija andmetele.
     5. Tellijal on õigus saada vastavalt oma vajadusele väljavõtteid KOVTP infosüsteemi keskkonna ligipääsu logidest.
  2. **Kasutajate autentimine ja autoriseerimine**
     1. Autentimist rakendatakse sanktsioneerimata ligipääsu tõkestamiseks KOVTP infosüsteemile ja selle andmetele KOVTP rakenduse tasemel.
     2. Rakenduse sisuhaldajaid lisab ja kasutajate pääsuõigusi haldab Tellija.
  3. **Täitja poolt teostatavad haldusfunktsioonid**

Täitja teostab alljärgnevaid haldusülesandeid:

* + 1. serverite ja võrguseadmete riistvara hooldus;
    2. tarkvara versiooniuuendused;
    3. logide haldus;
    4. tarkvara konfiguratsiooni muutmine, varundamine ja versioonihaldus;
    5. muudatuste dokumenteerimine, nõuete haldamine;
    6. KOVTP infosüsteemi intsidendi-, probleemi- ja muudatuste haldus;
    7. Käesolevas teenuse kirjelduses detailiseerimata haldusprotseduurid viiakse läbi vastavalt Täitja sisemisele töökorraldusele.
  1. **Kasutajatugi**
     1. Kasutajatoe ülesandeks on probleemide registreerimine, probleemide operatiivse lahendamise korraldamine ja tagasiside andmine probleemi lahendamise käigu kohta.
     2. Tööajal teenindab kasutajatugi Tellija administraatoriks olevat kontaktisikut.
     3. Täitja tagab teadete (intsidentide ja probleemide) elektroonilise registreerimise, kasutatud meetmete ja tulemuste kohta väljastatakse Tellija soovil elektrooniline väljavõte vastavalt punktis 4.2.4.4 toodud reageerimisaegadele .
     4. Kohest lahendamist või vahetut suhtlemist eeldavates küsimustes on Täitja kontaktandmeteks Tellija administraatorile Novian Eesti OÜ kasutajatoe kontaktid:

Tel: +372 671 5188

E-mail: [abi@novian.ee](mailto:abi@novian.ee)

* + 1. Täitja on kohustatud vastama kõigile Tellija kirjalikele ettepanekutele. Kirjalikud ettepanekud tuleb saata e-posti teel aadressile [abi@novian.ee](mailto:abi@novian.ee).
    2. Täitja on kohustatud reageerima ainult teenuse osutamisega seotud küsimuste korral.
    3. Tellija kontaktisikul on õigus teha ettepanekuid teenuse kvaliteedi parandamiseks ja teenuse muutmiseks.
  1. **Varundamine**
     1. Täitja teeb regulaarselt varukoopiaid KOVTP infosüsteemi konfiguratsioonist, KOVTP rakenduse tarkvarast ja Tellija andmetest.
     2. Igapäevaselt tehakse päeva koopia (varukoopiasse kirjutatakse päevane muudatuste koopia).
     3. „Täis" varukoopiaid tehakse kord nädalas (varukoopiasse kirjutatakse nädala koopia).
     4. Nädala varukoopiaid säilitatakse 4 nädalat.
     5. Varukoopiaid säilitatakse Täitja juures ja nende andmete mittesattumise eest kolmandatele isikutele vastutab Täitja.
     6. Andmete taastamist varukoopiatest teostatakse Tellijale tasuta, kui selle vajadus on põhjustatud Täitjapoolsest tegevusest või tegevusetusest
        1. Andmete taastamist varukoopiatest teostatakse vastavalt Täitja kehtivale hinnakirjale, kui andmete taastevajadus on põhjustatud Tellijapoolsest tegevusest
  2. **Teenuse monitooring**

Täitja tagab teenuste kvaliteedi järgimiseks monitooringu, mille eesmärgiks on saada operatiivselt süsteemide haldamise otsuste tegemiseks vajalikku infot. Monitooring tagab potentsiaalsete tõrgete avastamise infosüsteemi töös.

1. **Poolte esindajate allkirjad**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tellija:** | **Täitja:** |
| /allkirjastatud digitaalselt/ | Gytis Umantas  /allkirjastatud digitaalselt/ |
|  | Juhataja |