**Teenindusleping**

**Rakvere Sotsiaalkeskus** (edaspidi nimetatud “Tellija”) registrikood 75026566, asukohaga Ed.Vilde 2a, 44310 Rakvere linn, Lääne-Virumaa, mida esindab põhimääruse alusel direktor ……… ja

**………………,** registrikoodiga ……….., asukohaga ……….. (edaspidi Täitja), mida esindab ……………. ,

(edaspidi nimetatud “Pooled”) sõlmisid infotehnoloogia teeninduslepingu (edaspidi nimetatud “Leping”) järgmistel tingimustel:

Mõisted, mida Lepingus kasutatakse:

**Teenus:** Täitja poolt Tellijale Lepingu alusel osutatav teenus, mis seisneb Tellija infosüsteemis esinevate probleemide kõrvaldamise valmisolekus ja kõrvaldamises vastavalt Lepingu Lisas 1 sätestatule.

**Probleem:** Tellija poolt infosüsteemi või selle osa või komponendi tõrge, rike või funktsionaalsuse puudujääk, mis põhjustab või võib põhjustada infosüsteemi või selle osa eesmärgipärase toimimise osalist või täielikku lakkamist.

**Reageerimisaeg:** maksimaalne aeg, mille vältel Täitja alustab Tellija poolt esitatud probleemi kõrvaldamist.

**Lahendusaeg:** aeg, mis on Täitjale Lepinguga määratud Tellija poolt edastatud probleemi kõrvaldamiseks.

**Töö:** Täitja poolt Lepingu alusel infosüsteemile tehtud täiendused, muudatused, laiendused, uuendused ja/või parandused.

**Valmisolekuaeg:** Ajavahemik, millal Täitja on kohustatud Tellija esindajatelt võtma vastu tõrke ja rikketeateid varem kokkulepitud sidevahendi kaudu.

1. **Täitja õigused ja kohustused**
   1. Täitja on kohustatud osutama infotehnoloogilist toetust ja põhiteenuseid, mis on kindlaks määratud käesoleva Lepinguga ja Lepingu lahutamatuks osaks olevas **Lisas 1**
   2. Kui Tellija hilineb Teenuse eest tasumisega, on Täitjal õigus nõuda viivist 0,2 (null koma kaks) % võlgnetavalt summalt päevas, kuid mitte rohkem kui 20 (kakskümmend) % võlgnetavast summast kokku.
2. **Tellija õigused ja kohustused:**
   1. Tellija on kohustatud tasuma Täitja poolt osutatud Teenuse eest vastavalt Lepingus kokkulepitud tingimustele.
   2. Tellija on kohustatud Täitja poolt tarnitud kaupade eest, mida ei ole Lepingus sätestatud, tasuma Täitja hinnakirja alusel.
   3. Lepinguväliste tööde ja kaupade kohta on Tellija kohustatud andma taasesitataval kujul (sms või e-kiri) aktsepti või keelduma sellest.
   4. Aktsepti andmisel on Tellija kohustatud tasuma vastavate tööde eest vastavalt Lepingu punktis 3.3 sätestatud hinnakirjale.
   5. Probleemide kõrvaldamiseks võimaldab Tellija Täitjale omalt poolt nii ajaliselt, asukohalt, kui funktsionaalselt vajalikku juurdepääsu IT süsteemile ja annab Täitjale tema kohustuste täitmiseks vajalikku Tellijale teadaolevat informatsiooni. Täitja peab võimalikult täpselt ja ammendavalt Tellijale teatama, millist juurdepääsu ja informatsiooni ta oma kohustuste täitmiseks vajab.
   6. Tellijapoolsel ülesütlemisel on Tellija kohustatud tasuma Täitjale kokkulepitud tasu juba teostatud tööde eest.
   7. Kui Täitja ei täida omapoolseid kohustusi (Lepingu Lisas 1 ja Lisas 2 sätestatud kohustusi, sh Lepingu 8. punktis sätestatud konfidentsiaalsusnõuet), siis on Tellijal õigus nõuda leppetrahvi kuni 25% ulatuses Lepingu Teenuse vastava kuu püsitasust. Trahvi tasumine ei vabasta Täitjat muudest Tellijale tekitatud kahjude hüvitamise kohustusest.
3. **Lepingu kehtivus ja tasu**
   1. Leping jõustub 01.06.2025 või kuupäeva möödumisel hilisema digiallkirja kuupäevast ja kehtib kuni 31.05.2028
   2. Tellija kohustub tasuma Lepingu Lisas 1 nimetatud Teenuse teostamise eest kuupõhiselt summas **…** **eurot**, millele lisandub käibemaks kehtivas määras. Täitja esitab hiljemalt iga kuu esimeseks tööpäevaks teenuste osutamise arve, mille võib Tellija vajadusel 5 (viie) päeva jooksul vaidlustada. Juhul, kui Tellija ei vaidlusta arvet eelpool nimetatud 5 (viie) päevase tähtaja jooksul, loetakse, et Tellijal ei ole pretensioone. Arve tasumise tähtaeg on 14 (neliteist) päeva arve esitamise kuupäevast.
      1. Juhul, kui Lepingu jõustumine või kehtivuse lõpp jääb ükskõik millisel põhjusel muule päevale, kui vastavalt kuu esimene või viimane päev, siis esitab Täitja arve vastavalt valemile kuutasu/päevade arv kalendrikuus x teenuse osutamise päevade arv.
   3. Lepingu Lisas 1 sätestamata ehk lepinguväliste teenuste eest toimub tasustamine kokkulepitud hinna alusel. Arendustöö tunni maksumus ilma käibemaksuta on **… eurot**.

Lisatöö tunni maksumus ilma käibemaksuta on **…. eurot**.

* 1. Tellija kohustub tasuma Täitja poolt teenuse osutamisel ostetud eelnevalt Tellijaga kokku lepitud kaupade eest.

1. **Lepingu Lisad**
   1. Lepingul on järgmised lisad:
2. Lisa 1 – Tehniline kirjeldus
3. Lisa 2 – Seadmed ja kasutatav tarkvara
4. Lisa 3 – Täitja poolne pakkumine (pakkumusmenetlus IT tugi- ja hooldusteenuse osutamiseks)
5. **Vääramatu jõud**
   1. Pool ei vastuta Lepingus sätestatud kohustuse rikkumise eest, kui see on tingitud vääramatust jõust.
   2. Vääramatu jõud Lepingu mõistes on asjaolu, mida kohustust rikkunud 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.
   3. Vääramatu jõu ilmnemisest peab Pool, kes soovib kohustuse rikkumist vääramatu jõuga vabandada, teatama teisele Poolele mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem, kui 1 (ühe) päeva jooksul vääramatu jõu ilmnemisest arvates. Vastupidisel korral vastutab Pool kohustuse rikkumise eest vabandatavusest sõltumata. Kohustuse rikkumise vabandatavusele tuginev Pool peab tõendama, et kohustuse rikkumine on otseselt tingitud vääramatust jõust.
   4. Kui vääramatu jõu mõju on ajutine, on kohustuse rikkumine vabandatav üksnes aja vältel, mil vääramatu jõud kohustuse täitmist takistas. Vääramatu jõu asjaolu äralangemisel asub Täitja koheselt täitma Lepingulisi kohustusi, sh kohustusi, mille täitmine viibis vääramatu jõu tõttu.
6. **Kohaldatav õigus ja vaidluste lahendamine**
   1. Lepingule kohaldatakse Eesti Vabariigis kehtivat õigust.
   2. Pooled püüavad kõik Lepingust tulenevad vaidlused lahendada kokkuleppega heas usus ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes.
   3. Kui Lepingust tulenevat vaidlust ei õnnestu lahendada kokkuleppega, lahendab vaidluse Viru Maakohtu Rakvere kohtumaja.
7. **Lepingu dokumendid ja nende kohaldamine**
   1. Lepingu dokumentideks on Leping (tekst) ja Lepingu Lisad ning Lepingu muudatused, milles Pooled lepivad kirjalikult kokku peale Lepingu sõlmimist.
   2. Lepingu dokumentide kohaldamisel ja tõlgendamisel lähtuvad Pooled Lepingu teksti (sh muudetud Lepingu teksti) prioriteedi põhimõttest: kui Lepingu tekst ja Lepingu Lisad või mistahes muud dokumendid, mis Lepingu täitmise käigus koostatakse, on omavahel vastuolus, kohaldatakse Lepingu teksti.
8. **Konfidentsiaalsus**
   1. Täitja on kohustatud hoidma konfidentsiaalset informatsiooni saladuses tasuta ja tähtajatult ning mitte avaldama seda ilma Tellija nõusolekuta kolmandatele isikutele, välja arvatud seaduses sätestatud juhul. Lepingus nimetatud konfidentsiaalse informatsiooni all mõeldakse igasugust informatsiooni, mis on Täitjale saanud kättesaadavaks seoses Lepingu täitmisega, sealhulgas igasugused kirjalikud ja kirjalikult taasesitatavad, heli-, pildi-, elektroonilise- või mehhaanilise andmesalvestusega andmekandjad ja nendel olevad andmed (sh isikuandmed) ning informatsioon, samuti suuline informatsioon.
   2. Täitjal on õigus esindada Tellijat Tellijale IT ja andmeside tugiteenuseid pakkuvate ettevõtetega suhtlemisel ulatuses, mis on vajalik Teenuse sujuvaks osutamiseks. Vaidluste tekkimisest või selle ohust tuleb koheselt teavitada Tellijat.
9. **Lepingu muutmine** 
   1. Lepingu kõik muudatused tuleb sõlmida kirjalikus vormis ja need jõustuvad allakirjutamise hetkest mõlema Poole seadusliku esindaja poolt või Poolte poolt määratud muul tähtajal. Eelpoolnimetatud nõuetele mittevastav Lepingu muudatus on tühine ega too endaga kaasa Lepingu muutmises kokkuleppe saavutamist. Lepingu muutmisel tuginetakse riigihangete seaduse § 123 sätestatule.
   2. Juhul, kui mõni Lepingu säte osutub kehtetuks või tühiseks, teevad Pooled koostööd vastava sätte asendamiseks võimalikult samaväärse sättega, pidades silmas Lepingu eesmärki ning pakkumismenetluse alusdokumentides sätestatut.
10. **Vastutavad isikud**
    1. Kumbki pool määrab Lepingu täitmise eest vastutava isiku. Vastutava isiku vahetumisest tuleb kohe kirjalikult informeerida teise poole vastutavat isikut.

Tellijapoolne vastutav isik Lepingu täitmisel on ….. (tel ….., e-post  
 …..).

Täitjapoolne vastutav isik Lepingu täitmisel on ….. (tel ….., e-post ……)

1. **Lepingu kehtivusaeg ja lõppsätted**
   1. Leping jõustub selle allakirjutamise päevast.
   2. Käesolev leping on allkirjastatud digitaalselt.

**Tellija:**  **Täitja:**

(allkirjastatud digitaalselt) (allkirjastatud digitaalselt)