RIIGISIDE SIHTASUTUS

TEENUSTE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

Kinnitatud juhataja 14.09.2026 käskkirjaga nr JUH 2026/1-6/69

1. ÜLDSÄTTED JA MÕISTED

1.1. Käesolevad teenuste osutamise üldtingimused (edaspidi **Üldtingimused**) reguleerivad Riigiside Sihtasutuse (edaspidi **RIKS**) ja Kliendi vahelisest õigussuhtest tulenevaid õigusi ja kohustusi. Kliendilepingu sõlmimisega kinnitab Klient, et ta on Üldtingimustega tutvunud, neist aru saanud ja nendega nõustunud.

1.2. RIKS-i ja Kliendi suhetes lähtutakse Eesti Vabariigi õigusaktidest, Lepingust, Tingimustest ja headest tavadest. Üldtingimused ja Hinnakiri kehtivad kõikide Klientide suhtes.

1.3. Kliendilepingus ja selle lisades kasutatakse mõisteid alljärgnevas tähenduses, sh kui kontekst seda nõuab, tähendavad ainsuses olevad mõisted mitmust ja vastupidi:

1.3.1. **Andmed** – isikuandmed (sh sideandmed) ja muu Kliendiga seotud teave, mis saab RIKS-ile teatavaks seoses Teenuse osutamisega Kliendile, tema töötajatele või esindajatele.

1.3.2. **Arveldusperiood** – ajavahemik, tavapäraselt üks kalendrikuu, mille jooksul osutatud Teenuste eest esitatakse Kliendile arve.

1.3.3. **Allüksus** – Kliendi struktuuriüksus, asutus, osakond või territooriumil eraldi asuv tegevuskoht, millele või kus RIKS Teenust vahetult osutab. Allüksus ei ole iseseisev Lepingu pool ja tema tegevuse eest vastutab täielikult Klient.

1.3.4. **Eeskiri** – kord või juhend, mis määrab RIKS-i poolt osutatavate Teenuste kasutamisega seotud üldised tehnilised ja sisulised reeglid.

1.3.5. **Esindaja** – isik, kellel on seadusest või volitusest tulenev õigus teha volituste piires tehinguid ja toiminguid Poole nimel.

1.3.6. **Hinnakiri** – dokument, milles on sätestatud RIKS-i Teenustele kehtestatud tasumäärad ja tariifid.

1.3.7. **Kasutaja** – füüsiline isik, sealhulgas Kliendi või tema Allüksuse töötaja või esindaja, kellel Klient võimaldab kasutada Teenuseid Kliendi vastutusel.

1.3.8. **Kliendileping** – RIKS-i ja Kliendi vahel sõlmitud leping koostöö üldiste tingimuste kohta.

1.3.9. **Klient** – RIKS-iga lepingulises suhtes olev iseseisvat registrikoodi omav juriidiline isik või asutus.

1.3.10. **Koduleht** – RIKS-i ametlik veebileht aadressil www.riks.ee.

1.3.11. **Leping** – Kliendileping koos kõigi selle lisade, Teenuselepingute, Teenuseprofiilide ja muude Poolte vaheliste kokkulepetega.

1.3.12. **Mittevastavus** – olukord, kus Toote või Teenuse parameetrid ei vasta kokkulepitud teenustaseme (SLA) nõuetele.

1.3.13. **Pool** – RIKS või Klient eraldi; **Pooled** – RIKS ja Klient koos.

1.3.14. **Teenus** – RIKS-i poolt osutatavad teenused või pakutavad tooted.

1.3.15. **Teenuseleping** – Kliendilepingu lisa konkreetse Teenuse kasutamiseks.

1.3.16. **Teenuseprofiil** – Teenuselepingu lahutamatu osa, mis määratleb üksiku Teenuse parameetrid ja eritingimused.

1.3.17. **Teenusetingimused** – tüüptingimused, mis sätestavad ühe kindla Teenuse kasutamise üldised nõuded.

1.3.18. **Tingimused** – Üldtingimused, Hinnakiri, Eeskiri, Teenusetingimused ja muud RIKS-i poolt kehtestatud tüüptingimused.

1.3.19. **Tööpäev** – esmaspäevast reedeni ajavahemikus 09:00–17:00, välja arvatud riigipühad ja rahvuspühad.

2. TEENUSE OSUTAMISE KORD JA ARVELDUS

2.1. Kliendil on õigus tarbida RIKS-i poolt pakutavat Teenust, mille kasutamiseks on RIKS ja Klient sõlminud Teenuselepingu.

2.2. RIKS korraldab Teenuse tehnilise lahenduse rajamise kooskõlas õigusaktide ja kohaldatavate standarditega. Teenuselepingu sõlmimisega annab Klient RIKS-ile õiguse rajada vajalikud sidevõrgud ja paigaldada seadmed Kliendi hoones või territooriumil.

2.3. Arvelduperioodiks on üks (1) kalendrikuu. RIKS esitab arve Teenuse tarbimise kuule järgneva kuu alguses vastavalt Hinnakirjale või kokkulepitud hinnapakkumisele. Arve esitatakse e-arvena.

2.4. Arve tähtaegselt mittesaabumine ei vabasta Klienti tasumise kohustusest. Sellisel juhul on Klient kohustatud pöörduma info saamiseks RIKS-i poole.

3. POOLTE ÕIGUSED, KOHUSTUSED JA VASTUTUS

3.1. Klient tagab, et tema ning ta Allüksused ja Kasutajad täidavad Lepingut. Allüksuste ja Kasutajate tegevuse või tegevusetuse ja/või selle tulemusel tekitatud kahju eest vastutab RIKS-i ees täielikult Klient. Klient kohustub tagama RIKS-i volitatud isikutele juurdepääsu seadmetele ja liinidele hooldus- ja remonditöödeks.

3.2. Plaanilistest hooldustöödest teavitatakse teist Poolt ette kirjalikult taasesitatavas vormis, märkides ära tööde aja, iseloomu ja prognoositava kestuse.

3.3. RIKS kõrvaldab oma sidevõrgu ja seadmete rikked ning Mittevastavused mõistliku aja jooksul ja omal kulul. Kliendi hooldusalas või territooriumil asuvate seadmete ja liiniosade rikked kõrvaldatakse Kliendi kulul vastavalt Hinnakirjale, v.a kui rikke põhjustas RIKS.

3.4. Kliendil on õigus taotleda kuutasu vähendamist või vabastust Mittevastavuse esinemise päevade võrra üksnes juhul, kui Teenuse katkemise või Mittevastavuse summaarne kestus kalendrikuus ületas **viis (5) kalendripäeva**.

3.5. RIKS-il on õigus Teenuse osutamist piirata või peatada, kui Klient viivitab arve tasumisega või kui RIKS-ist mittesõltuvate asjaolude tõttu (nt küberrünnak Kliendi vastu) on ohustatud RIKS-i teiste klientide teenuste toimimine.

3.6. Mitteüldkasutatava sideteenuse osutajana riigi- ja avaliku sektori asutustele ei kohaldu RIKS-ile elektroonilise side seadusest tulenev avaliku numbriliikuvuse tagamise kohustus.

3.7. RIKS vastutab lepinguliste kohustuste rikkumisega Kliendile tekitatud **otsese varalise kahju eest**, kui kahju on põhjustatud RIKS-i tõendatud tahtluse või raske hooletuse tõttu. RIKS ei vastuta kahjude eest, mis tulenevad kolmandate osapoolte võrkude või liinide riketest, elektrikatkestustest, Kliendi enda seadmete mittenõuetekohasest toimimisest või Kliendi poolt rakendamata jäetud turvameetmetest.

3.8. Tasumisega viivitamisel on RIKS-il õigus nõuda Kliendilt viivist **0,05%** tasumisele kuuluvast summast iga viivitatud kalendripäeva eest kuni arve tasumiseni. Klient on kohustatud tasuma kuutasu ka aja eest, mil RIKS on Kliendipoolse rikkumise tõttu õiguspäraselt piiranud Kliendile Teenuse osutamist.

3.9. Lepingust tulenevate kohustuste täitmata jätmist või mittenõuetekohast täitmist ei loeta Lepingu rikkumiseks, kui kohustuse rikkumise põhjustas vääramatu jõud. Vääramatuks jõuks loevad Pooled võlaõigusseaduse § 103 lõikes 2 kirjeldatud tunnustele vastavat asjaolu, mida on kohtupraktikas tunnustatud vääramatu jõuna, sealhulgas loodusõnnetused, sõjategevus ja terrorism. Pool, kelle lepingujärgsete kohustuste täitmine on vääramatu jõu tõttu takistatud, on kohustatud sellest viivitamata kirjalikult teatama teisele Poolele ning esitama võimalusel tõendid takistava asjaolu esinemise, selle Poole mõjusfäärist väljaspool asumise, ettenägematuse ning vältimatuse ja ületamatuse kohta.

4. KONFIDENTSIAALSUS

4.1. Pooled kohustuvad hoidma konfidentsiaalsena mistahes teist Poolt puudutavat informatsiooni, sh ärisaladust, mis on neile teatavaks saanud seoses Lepinguga. Kohustus ei laiene avalikule või seaduse alusel edastatavale teabele ning kehtib **viis (5) aastat pärast Lepingu lõppemist**.

5. INFOTURVE

5.1. RIKS rakendab organisatsioonilisi, füüsilisi ja tehnilisi turvameetmeid, et tagada töödeldavate andmete ja infosüsteemide konfidentsiaalsus, terviklus, käideldavus ja autentsus.

5.2. Juurdepääs andmetele ja infosüsteemidele võimaldatakse üksnes isikutele, kellel on selleks tööülesannetest või lepingust tulenev põhjendatud vajadus.

5.3. Klient on kohustatud viivitamata teavitama RIKS-i kõigist infoturbeintsidentidest, turvanõrkustest, volitamata juurdepääsudest või muudest asjaoludest, mis võivad mõjutada Teenuse või andmete turvalisust.

5.4. RIKS-il on õigus logida ja auditeerida Teenuse ning infosüsteemide kasutamist Teenuse turvalisuse tagamiseks, toimingute tõendamiseks, rikkumiste ennetamiseks ja tuvastamiseks ning õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmiseks.

5.5. RIKS korraldab infoturvet kooskõlas Eesti infoturbestandardi (E-ITS), küberturvalisuse seaduse ning organisatsiooni sisemiste infoturbenõuetega.

6. ANDMEKAITSE JA ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

6.1. RIKS töötleb isikuandmeid kooskõlas kohaldatavate õigusaktide ning RIKS-i andmekaitsetingimustega.

6.2. Kui Teenuse osutamise raames töötleb RIKS Kliendi nimel isikuandmeid volitatud töötlejana, toimub töötlemine Poolte vahel sõlmitud andmetöötluslepingu ning Kliendi seaduslike juhiste alusel.

6.3. Klient vastutab selle eest, et RIKS-ile edastatavate isikuandmete töötlemiseks ja edastamiseks on olemas õiguslik alus ning andmesubjektide teavitamise kohustused on täidetud.

6.4. Täpsemad isikuandmete töötlemise põhimõtted, andmesubjektide õigused ja nende teostamise kord on sätestatud RIKS-i andmekaitsetingimustes, mis on avaldatud RIKS-i Kodulehel.

7. POOLTEVAHELINE SUHTLUS

7.1. Teadete edastamine toimub üldjuhul telefoni või e-posti teel Lepingus nimetatud kontaktisikute ja nende kontaktandmete kaudu.

7.2. Juhul, kui teate edastamisel on olulised õiguslikud tagajärjed, näiteks Poolte Lepingu lõpetamise avaldused, samuti nõuded teisele Poolele, peavad teisele Poolele edastatavad teated olema edastatud kirjalikus või digitaalselt allkirjastatud vormis ning need tuleb edastada Poolte Äriregistris toodud kontaktandmete kaudu.

7.3. Kirjalik teade loetakse Poole poolt kättesaaduks, kui see on üle antud allkirja vastu või saadetud postiasutuse kaudu tähitud kirjaga Poole teatatud aadressile ja postitamisest on möödunud viis (5) kalendripäeva. E-posti teel saadetud teade, sealhulgas digitaalselt allkirjastatud dokument, loetakse kättesaaduks kohalejõudmise teates märgitud kellaajal või e-kirjas näidatud saatmise kellaajal.

7.4. Pool on kohustatud kontaktandmete ja rekvisiitide muutusest informeerima teist Poolt viivitamatult, kuid hiljemalt viie (5) tööpäeva jooksul. Nimetatud teadet ei käsitleta Lepingu muutmisena.

8. LEPINGU SÕLMIMINE, MUUTMINE JA LÕPPEMINE

8.1. Kui RIKS saadab Kliendile Lepingu või selle lisa e-kirja või posti teel ja Klient ei tagasta seda allkirjastatuna **viieteistkümne (15) kalendripäeva** jooksul ega esita kirjalikke pretensioone, kuid asub Teenust reaalselt tarbima, loetakse Leping Kliendi poolt vaikimisi aktsepteerituks ja sõlmituks saadetud tingimustel. Sellisele tagajärjele viitab RIKS vastavas teates.

8.2. RIKS-il on õigus Tingimusi ja Hinnakirja igal ajal ühepoolselt muuta tulenevalt õigusaktide muudatustest, riikliku institutsiooni otsusest, tehnoloogia arengust, turvalisuse kaalutlustest või majanduslikest vajadustest (sh sisendkulude muutumine).

8.3. RIKS teavitab Klienti Tingimuste ja Hinnakirja sellistest muudatustest, mis muudavad otseselt olemasoleva Lepingu tingimusi, vähemalt **üks (1) kuu ette**. Teavitus edastatakse Kliendile e-kirjaga ja/või lisatakse arvele. Teavituses võib esitada muudatuste kokkuvõtte koos viidaga Kodulehele, kus on avaldatud Tingimuste täistekst.

8.4. Üldtingimuste punktis 8.2 kirjeldatud muudatused jõustuvad punktis 8.3 nimetatud teavituses märgitud kuupäeval või kuupäeva puudumisel ühe (1) kuu möödumisel teavituse saatmisest. Pooled ei vormista ega allkirjasta selliste muudatuste kohta eraldi kokkulepet. Kui Klient ei ole muudatustega nõus, on tal õigus Leping või selle osa ühe (1) kuu jooksul alates teavituse saamisest üles öelda. Kui Klient selle aja jooksul Lepingut üles ei ütle, loetakse muudatused Kliendi poolt vaikimisi aktsepteerituks. Lepingu ülesütlemisel kohaldatakse üleminekuperioodi jooksul kuni kohustuste lõpliku täitmiseni seniseid Tingimusi.

8.5. RIKS-il on õigus loovutada võlanõuded sissenõudmiseks kolmandatele isikutele ja nõuda Kliendilt sissenõudmiskulude hüvitamist.

8.6. RIKS-i ümberkorraldamise tulemusel on RIKS-il õigus anda üle Leping oma põhikirjajärgsele asutajaliikmele või valitsusasutuse hallatavale riigiasutusele.

8.7. Kui Leping on sõlmitud tähtajaliselt, kuid kumbki Pool ei ole hiljemalt üks (1) kalendrikuu enne tähtaja saabumist teatanud soovist Leping lõpetada ja Klient jätkab tähtaja saabumisel Teenuse kasutamist, muutub Leping tähtajatuks.

8.8. Leping lõpeb Lepingus, Tingimustes ja/või õigusaktides toodud alustel.

8.9. Pooltel on õigus Leping põhjuseid esitamata üles öelda, teatades sellest teisele Poolele ette vähemalt **kolm (3) kalendrikuud**.

8.10. RIKS-il on õigus Leping üles öelda, teavitades sellest teist Poolt vähemalt üks (1) kalendrikuu ette, kui RIKS loobub vastava Teenuse pakkumisest.

8.11. RIKS-il on õigus mistahes Leping erakorraliselt ilma etteteatamistähtajata üles öelda, kui teine Pool on lepingutingimusi oluliselt rikkunud. Oluliseks rikkumiseks loetakse muuhulgas:

8.11.1. rahaliste kohustustega viivitamist üle ühe (1) kalendrikuu;

8.11.2. turvariskide tekitamist;

8.11.3. Lepingu rikkumise jätkamist pärast hoiatuse saamist;

8.11.4. tahtlikku tegevust RIKS-i võrgu ja teiste klientide teenuste kahjustamiseks.

8.12. Lepingu lõppemine või ülesütlemine ei vabasta Poolt Lepingu kestuse ajal tekkinud kohustuste, sh rahaliste kohustuste täitmisest.

9. LÕPPSÄTTED

9.1. Lepingute täitmisel ja tõlgendamisel lähtutakse dokumentidest kui tervikust. Vastuolu korral kohaldatakse dokumente järgmises prioriteetsuse järjekorras:

9.1.1. Poolte vahel eraldi kokkulepitud eritingimused;
9.1.2. Hinnakiri;
9.1.3. Teenusetingimused;
9.1.4. Eeskirjad;
9.1.5. Teenuseleping ja Teenuseprofiil;
9.1.6. Üldtingimused ja Kliendileping.

9.2. Kui Lepingu mõni säte osutub vastuolus olevaks Eestis kehtivate õigusaktidega, ei mõjuta see ülejäänud sätete kehtivust.

9.3. Lepingu täitmisel tekkinud vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse vaidlused Eesti Vabariigi õigusaktide alusel **Harju Maakohtus**.

9.4. Käesolevad Üldtingimused jõustuvad **01.11.2026** ja muudavad kehtetuks varasemad üldtingimused.