

Raudvaralise turvamooduli (HSM) teenustingimused

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT) ja tellija suhteid seoses teenuse kasutamise ja kehtestavad sellekohaste õiguste teostamise ja kohustuste täitmise tingimused. Teenustingimusi rakendatakse alates tellija poolt Riigipilve iseteeninduses teenuse tellimisest.

1. Mõisted

| | |
|---|---|
| RIT: | Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, Riigipilve teenusekäitleja 01.03.2022; |
| Teenusepakkuja: | Telia Eesti AS, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse; |
| Teenus: | raudvaralise turvamooduli (HSM) teenus on jagatud riistvaralise turvamooduli (HSM) teenus turvasertifikaatide ja autentimisvõtmete hoidmiseks; |
| RIT kasutajatugi: | Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse teeninduskeskus pöördumiste haldamiseks; |
| Riigipilve kasutajatugi: | Riigipilve kasutajatoe teenus, mille kaudu toimub kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele. |
| Tellija: | Riigipilve teenuse tellija / teenuse lõppkasutaja; |
| Leping: | RIT ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe; |
| 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; |
| Teenuse rike (intsident): | olukord, kus tellijal ei ole võimalik teenust vastavalt lepingus kokkulepitule kasutada, sh nt teenuse, IT süsteemi, vahendi või rakenduse töö planeerimata seiskumine või häire. Teenuse rikke vormideks on teenuse seisak ja teenuse häire; |
| Teenuse seisak: | olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud); |
| Teenuse häire: | olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö on piiratud (on häiritud); |
| Teenuse rikke mõju ulatuse määranng: | |
| 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 või pole kasutatav; |
| Reageerimisaeg: | ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni RIT poolse tegevuse alustamiseni; |
| Kordategemisaeg: | ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni; |
| Muudatus: | igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT vahendit või selle konfiguratsiooni; |
| Tellimus: | tellijal soov toote/teenuse osalise või täieliku funktsionaalsuse, ligipääsu või komponentide muutmiseks, lisamiseks, liigutamiseks või eemaldamiseks; |
| Infopäring: | tellijal soov saada või anda mistahes teenusega seotud infot; |
| Päring: | lepinguväline pöördumine, mis ei kuulu teenuse raames lahendamisele. |
| Iseteenindus: | veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike. |

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Teenuse sisu ja funktsionaalsus piirdub turvamooduli kasutamise funktsionaalsuste ning selleks vajaliku ressursi kasutamise võimaldamisega.
- 2.2. Teenusepakkuja tagab HSM toimimiseks vajalikul arvul kliendilitsentside olemasolu serveri (klientrakenduse) jaoks vastavalt tellija serverite arvule.
- 2.3. Teenuse kasutamiseks vajaliku sertifikaadi hangib tellija teenusepakkujalt saadud sertifitseerimispäringu alusel ning edastab selle teenusepakkujale.
- 2.4. Teenusepakkuja võimaldab tellijal kasutada HSM teenust kõrgkäideldavas konfiguratsioonis. Kõrgkäideldavuse tagamine on tellija vastutus ning see tuleb konfigureerida tellija rakenduses vastavalt teenusepakkuja poolt edastatud juhenditele.
- 2.5. Teenuse osutamiseks kasutatavate infosüsteemide ja nendega seotud infovarade suhtes ei ole analüüsitud vastavust ISKE turvameetmestikule.

3. Tellija kohustused

- 3.1. Tellija tagab teenuse kasutamiseks vajaliku piisava kiirusega sidekanali ja selle toimivuse.
- 3.2. Tellija kohustub teavitama teenusepakkujat kõikidest muudatustest, mis võivad mõjutada teenuse toimimist.
- 3.3. Tellija on kohustatud arvestama asjaoluga, et kuigi Telia vastutab teenusepakkujana teenuse toimimise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on täielikult tellija kontrolli all.

4. Teenuse käideldavus

- 4.1. Teenuse ühekordne järjestikune seisak ei ületa 4 (nelja) tundi tööajal.
- 4.2. Teenuse seisak ühes kuus kokku ei ületa 16 (kuusteist) tundi.
- 4.3. Ettenähtud maksimaalne reageerimisaeg konfiguratsiooni muudatuse teostamiseks või tellija pöördumistele on 8 (kaheksa) tundi tööajal.

5. Teenuse rikestest, vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 5.1 Tellija teavitab viivitamatult iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule.
- 5.2 Juhul, kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija/kasutaja Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-post teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1144 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.
- 5.3 Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT'i nõudmisel kättesaadav.

6. Teenuse tasu

- 6.1 Teenuse maksumus:

| Teenus | Teenuse ühekordne maksumus | | Teenuse maksumus kuus | |
|------------------------------------|----------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| | käibemaksuta (EUR) | käibemaksuga (EUR) | käibemaksuta (EUR) | käibemaksuga (EUR) |
| Kliendilitsents (igale ühendusele) | --- | --- | 100,00€ | 120,00€ |
| Kliendikohane partitsioon | --- | --- | 75,00€ | 90,00€ |
| Ühekordne seadistamise töö | 100,00€ | 120,00€ | --- | --- |
| Andmeedastusmaht kuni 10 TPS | --- | --- | 0,00€ | 0,00€ |
| Andmeedastusmaht 11-24 TPS | --- | --- | 95,00€ | 114,00€ |
| Andmeedastusmaht 25-49 TPS | --- | --- | 237,00 | 284,40€ |
| Andmeedastusmaht 50-99 TPS | --- | --- | 474,00€ | 568,80€ |
| Andmeedastusmaht 100-199 TPS | --- | --- | 948,00€ | 1 137,60€ |
| Andmeedastusmaht 200-249 TPS | --- | --- | 1 896,00€ | 2 275,20€ |
| Andmeedastusmaht 250-299 TPS | --- | --- | 2 369,00€ | 2 842,80€ |
| Andmeedastusmaht alates 300 TPS | --- | --- | 2 843,00€ | 3 411,60€ |

Andmeedastusmaht - päringute arv sekundis (TPS = Transaction per Second)

- 6.2 Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RIT'i poolt esitatud arve alusel lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist.
- 6.3 Lisaks kuutasule on tellija kohustatud tasuma poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest vastavalt punktile 6.1.
- 6.4 Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1 Tellija võib teenuse igal ajal üles öelda, teavitades sellest RIT'i vähemalt 1 (üks) kuu ette.
- 7.2 Teenusepakkuja teavitab tellijat teenuse osutamise lõpetamisest vähemalt 2 (kaks) kuud ette.
- 7.3 Teenuse lõpetamise teade tuleb edastada iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.
- 7.4 Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 7.5 Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui varundatavate andmete hulgas sisalduvad tellija töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.