

Serveri küberkaitse teenustingimused

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT) ja tellija suhteid seoses teenuse kasutamisega 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:	Serveri küberkaitse;
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 määrang:	
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:	tellija soov saada abi teenuse osas või tellida standardset muudatust või ligipääsu;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike.

2. Teenuse tehniline kirjeldus

- 2.1 Teenuse raames annab teenusepakkuja tellija kasutada tarkvara (edasipidi *serveri küberkaitse*), mis aitab kaitsta ettevõtte servereid viiruste ja pahavara eest.
- 2.2 Teenuse tegevuste raames teenusepakkuja:
 - 2.2.1 annab tellija kasutusse kokkulepitud arvu serveri küberkaitse litsentse.
 - 2.2.2 teostab kaitsemoodulite esialgse seadistuse.
 - 2.2.3 tagab serveri küberkaitse platvormi töö ning teostab vajadusel tarkvarauuenduste paigaldamise.
 - 2.2.4 lisab servereid kaitse alla ja eemaldab servereid kaitse alt vastavalt tellija soovile.
 - 2.2.5 reageerib vastavalt tellijaga kokkuleppele, tuvastatud serveri küberkaitse alarmidele (skoobiks on platvormipõhised tööriistad). Kokkuleppel tellijaga teavitab alarmist või kaasab intsidendi lahendamisse tellijat või tema IT partnerit. Tellija serveri kaughaldus ei ole teenuse skoobis.
 - 2.2.6 väljastab tellija poolt määratud kontaktile serveri küberkaitse kohaseid teavitusi ja raporteid või võimaldab nägemisõigustega ligipääsu serveri küberkaitse haldusportaali.
- 2.3 Teenuse raames on võimalus valida järgmiste kaitsefunktsioonide ja nendest moodustatud kombinatsioonide vahel:
 - 2.3.1 pahavara kaitse võimalike serveri pahavara rünnakute vastu (sh. viiruste kaitse, masinõppel põhinev käitumuslik analüüs, *Zero Day* ohtude kaitse) - sisaldub Lihtkaitse, Baaskaitse ja Täiskaitse pakettis.
 - 2.3.2 serveri võrgu kaitse võrgust ja internetist lähtuvate ohtude eest (sh. veebi maine kontroll, tulemüür, turvanõrkuste kontroll) - sisaldub Baaskaitse ja Täiskaitse pakettis.
 - 2.3.3 serveri süsteemitervikluse kaitse (sh käivitatud teenuste, rakenduste ja komponentide kontroll, logide jälgimine) - sisaldub Täiskaitse pakettis.
- 2.4 Teenus sisaldab kalendrikuus kuni 2 tundi haldustegevusi serveri küberkaitse töö tagamiseks ning tuvastatud alarmide lahendamiseks, vastavalt valitud pakettile.

3. Teenuse osutamise tingimused

- 3.1 Tellija pöördumisi võetakse vastu ja lahendatakse tööajal.
- 3.2 Teenusepakkuja alustab pöördumise lahendamist tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastuvõtmisest.
- 3.3 Teenusepakkuja üksnes vahendab tarkvara ning ei saa mõjutada tarkvara funktsionaalsust ega selle arendamist.
- 3.4 Teenusepakkuja saab teha vaid neid haldustegevusi, mida tarkvaratootja haldusliides võimaldab.

- 3.5 Teenusepakkuja ei saa vastutada viiruste ja pahavara riskide või muudele serveritele põhjustatud kahjude tekkimise eest, olenemata serveri küberkaitse tarkvara kasutamisest.
- 3.6 Teenusepakkujal on õigus ühepoolselt muuta serveri küberkaitse litsentside kogust, kui kaitse all olevate serverite kogus on tegelikkuses suurem, millest tellija on teenusepakkujat teavitatud.
- 3.7 Teenuse kasutamiseks vajalike ressursside toimimise tagab tellija (näiteks interneti ühendus, vajalikud ligipääsud).

4. Teated

- 4.1 Tellija teavitab viivitamatult Riigipilve iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule. Kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija/kasutaja Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-posti teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1144 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.
- 4.2 Pärast teenuse rikketeate edastamist/pöördumist peab tellija poolne kontaktisik või teate edastaja olema teenusepakkuja kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.

5. Teenuse tasu

5.1 Teenuse maksumus:

Teenus	Teenuse ühekordne maksumus		Teenuse maksumus kuus	
	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)
Serveri küberkaitse Pakett 1 Lihtkaitse	---	---	13,00€	15,60€
Serveri küberkaitse Pakett 2 Baaskaitse	---	---	22,00€	26,40€
Serveri küberkaitse Pakett 3 Täiskaitse	---	---	30,00€	36,00€
Teenuse ühekordne seadistamine	225,00€	270,00€	---	---

- 5.2 Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RIT poolt esitatud arvele, lähtudes arveldusperioodil kasutatud varundamispaketi teenuseparameetrite kombinatsioonist.
- 5.3 Teenuse kuutasu arvutamisel lähtub teenusepakkuja iga paketi puhul sellega seotud kaitse all olevate serverite maksimaalsest arvust vastava arvelduskuu jooksul.
- 5.4 Lisaks kuutasule on tellija kohustatud maksma tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest vastavalt punktile 5.1.

6. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused:

- 6.1 Tellija võib teenuse igal ajal üles öelda, teavitades sellest RITi vähemalt 1 kuu ette.
- 6.2 Teenusepakkuja teavitab tellijat teenuse osutamise lõpetamisest vähemalt 2 kuud ette.
- 6.3 Teenuse lõpetamise teade tuleb edastada iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.
- 6.4 Pooled juhivad lisaks teenusetingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 6.5 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. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.