

RIIGIPILVES TEENUSE OSUTAMISE LEPING nr 5-3/24-0065-1

Tallinnas,

kuupäev digikonteineris

Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, registrikood 77001613, aadressiga Lõotsa 8a, 10122 Tallinn, keda esindab seaduse ja põhimääruse alusel direktor Ergo Tars (edaspidi nimetatud **RIT**),

ja

Telia Eesti AS, registrikood 10234957, aadressiga Mustamäe tee 3, 15033 Tallinn, keda esindab volikirja alusel suurl klientide müügi ja teeninduse osakonna juht Mart Sepp (edaspidi nimetatud **teenusepakkuja**),

edaspidi eraldi nimetatud ka pool ning koos pooled, sõlmisid käesoleva Riigipilve lisateenuse osutamise lepingu (edaspidi nimetatud leping) alljärgnevas:

1. LEPINGU ALUS JA ESE

- 1.1 Lepingu esemeks on Riigipilve teenuste kataloogis oleva lisateenuse **turvanõrkuste kontrolli teenuse osutamine** (edaspidi teenus) Riigipilve tellijatele vastavalt lepingus ja selle lisas 1 sätestatud tingimustele ja korrale.
- 1.2 RIT sõlmib lepingu teenusepakkujaga, eeldades heas usus teenusepakkuja professionaalsust ja võimekust lepingut nõuetekohaselt täita.
- 1.3 Kõik lepingu muudatused sõlmitakse lepingu lisadena, mis jõustuvad nende allkirjastamise hetkel või poolte määratud tähtajal.

2. LEPINGU TÄHTAEG, EELDATAV MAKSUMUS JA TASUMISE KORD

- 2.1 Leping jõustub allkirjastamiseset ja kehtib 3 (kolm) aastat **või 29 999 euro** täitumiseni, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks. Nimetatud maksumus on eeldatav ning RIT ei ole kohustatud teenusepakkujalt tellima teenust lepingu kogumaksumuse summas.
 - 2.1.1 Teenuse maksumus, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks:

Teenus	Arveldus-periood	Teenuse maksumus käibemaksuta
Pakett 1 - Väline ühekordne turvanõrkuste kontroll kuni 100 seadmele	kalendrikuu	600,00 €
Pakett 2 - Väline turvanõrkuste kontroll kuni 100 seadmele	kalendrikuu	180,00 €
Pakett 3 - Sisevõrgu turvanõrkuste kontroll kuni 100 seadmele	kalendrikuu	360,00 €
Pakett 4 Sisevõrgu turvanõrkuste kontroll kuni 500 seadmele	kalendrikuu	720,00 €
Seadistamistasu sisevõrgu turvanõrkuste kontrolli teenusele kuni 100 seadmele	ühekordne	360,00 €
Seadistamistasu sisevõrgu turvanõrkuste kontrolli teenusele kuni 500 seadmele	ühekordne	720,00 €
Turvalahenduse spetsialisti tunnitasu töö ajal	tund	90,00 €

- 2.1.2 Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenuseid kasutama hakata.
- 2.1.3 Teenus(ed) aktiveeritakse 2 nädala jooksul tellimus(t)e esitamisest.

TEENUSE OSUTAMISE LEPING

- 2.2 Pooltel on õigus lepingu ja selle lisade muutmises kokku leppida kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 2.3 Leping võib lõpetada ennetähtaegselt poolte kirjalikul kokkuleppel või lepingu ülesütlemisega seaduses või lepingus sätestatud alusel.
- 2.4 Lepingu lõppemisel jääb kehtima teenusepakkuja kohustus hoida salajasena konfidentsiaalsel informatsiooni ning RIT õigus rakendada selle kohustuse rikkumisest tulenevaid õiguskaitsevahendeid.
- 2.5 RIT tasub teenusepakkujale teenuse eest igakuiselt esitatud arve alusel.
- 2.6 RIT kohustub tasuma arve 21 (kahekümne ühe) kalendripäeva jooksul. Teenusepakkuja esitab arve e-arvete operaatori või riigi poolt loodud e-arveldaja infosüsteemi <https://www.rik.ee/et/e-arveldaja> kaudu. Teenusepakkuja poolt esitatavad arved peab selgelt ja üheselt viitama lepingule ja sisaldama makse teostamiseks vajalikke andmeid, RIT kontaktisiku nime ning vastama käibemaksuseaduse nõuetele.
- 2.7 Teenusepakkuja esitab RIT'le arve igakuiselt tellija(te)le osutatud teenuste eest.

3. POOLTE VASTUTUS

- 3.1 Pooled vastutavad oma lepingust tulenevate kohustuste rikkumise eest. Pool on kohustatud hüvitama lepinguga võetud kohustuste täitmata jätmise või mittekohase täitmisega teisele poolele tekitatud kahju.
- 3.2 Teenusepakkuja vastutab teenuse osutamise eest vastavalt kokkulepitud tingimustele ja kehtivatele nõuetele, tähtaegadele ja kohase kvaliteediga.
- 3.3 Teenusepakkuja ei vastuta vigade eest, mis tulenevad RIT või Riigipilve tellija esitatud valedest või mittetäielikest lähtematerjalidest.
- 3.4 Teenusepakkuja vastutab oma lepingulise kohustuse rikkumise eest, mis tuleneb lepingu täitmisse kaasatud isikute tegevusest.
- 3.5 Kohustuse rikkumisel on teisel poolel õigus kasutada kõiki seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid vastavalt võlaõigusseadusele.
- 3.6 Poolte rahaline koguvastutus on piiratud konkreetse(te) RIT tellija(te) poolt tehtud tellimus(t)e maksumus(t)ega, kuid nimetatud piirang ei kehti süülise rikkumise, intellektuaalomandiõiguse, konfidentsiaalsuskohustuse või andmekaitsealaste kohustuste rikkumisel.
- 3.8 Tasu maksmisega viivitamisel on teenusepakkujal õigus nõuda viivist võlaõigusseaduses sätestatud määras maksmisele kuuluvast tasust iga tasumisega viivitatud kalendripäeva eest. Viivise maksimaalne määr on kuni 10% tasumisele kuuluva jooksva kuu summast. Teenusepakkuja esitab viivise nõude RIT'le allkirjastatult vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 3.9 Teenusepakkuja lepinguliste kohustuste rikkumisena käsitletakse eeskätt olukorda, kus Riigipilve tellijale üle antud teenus ei vasta osaliselt või täielikult lepingu ja teenuse tingimustele või esineb muid teenusepakkuja poolseid lepingu rikkumisi.
- 3.10 Kui teenusepakkuja rikub lepingulist kohustust, on RIT'i õigus nõuda leppetrahvi tasumist, mille suuruseks on kuni 50% eelmise kalendrikuu konkreetse(te) teenuse maksumusest.

4. AVALIKUD SUHTED

- 4.1 Teenusepakkuja ei tegele seoses lepinguga avalike suhetega ega anna teateid pressile, elektroonilisele meediale, üldsusele või teistele auditooriumidele, välja arvatud RIT eelneval kirjalikul nõusolekul.
- 4.2 Kõik eelnimetatud kohustused kehtestab teenusepakkuja ka kõigile kolmandatele isikutele, keda ta kasutab oma lepingujärgsete kohustuste täitmisel.

5. INTELEKTUAALSE OMANDI ÕIGUSED JA NENDE KASUTAMINE

- 5.1 Leping allkirjastamisega kinnitab kumbki pool, et talle kuuluvad lepingu täitmiseks vajalikud varalised autoriõigused, litsentsid ja muud intellektuaalse omandi õigused,

TEENUSE OSUTAMISE LEPING

- mis on tarvilikud lepingujärgse teenuse täielikuks teostamiseks lepingus toodud ulatuses ning, et nende suhtes ei ole kolmandatel isikutel nõudeid. Pooled kinnitavad, et on võtnud tarvitusele kõik meetmed autori isiklike õiguste realiseerimiseks viisil, mis ei takista ega raskenda teose kasutamist ja autori varaliste õiguste teostamist.
- 5.2 Pool kohustub lahendama kõikvõimalikud lepinguga seotud intellektuaalse omandi õigustest tekkivad vaidlused kolmandate isikute või oma töötajate või koostööpartneritega. Juhul, kui eeltoodust tekib RIT'le rahaline või muu kohustus või juhul, kui RIT on kohustatud lõpetama lepingu alusel teostatud ja vastuvõetud teenuse kasutamise, on teenusepakkuja kohustatud RIT nõudmisel täitma selle rahalise või muu kohustuse ja/või looma samaväärse tulemi tasuta ning võimalikult lühikese aja jooksul, hoidudes mistahes viivitustest tulemi arendamises, kasutuselevõtmises ja kasutamises RIT poolt.
- 5.3 Lepingu täitmisel kolmandatele isikutele kuuluvate komponentide (tarkvara) kasutamise osas juhinevad pooled nende kasutamise litsentsitingimustest. Teenusepakkuja kinnitab, et kasutab teenuse osutamisel selliseid kolmandatele isikutele kuuluvaid komponente, mis ei too RIT'le kaasa täiendavaid litsentsitasusid või piiranguid tarkvara kasutamisel (v.a juhul, kui nimetatud komponentide kasutamine on ette nähtud teenusepakkuja pakkumuses).
- 5.4 Teenusepakkuja võib kasutada töö teostamiseks kolmandatele isikutele kuuluvaid komponente vaid RIT eelneval kirjalikul nõusolekul. Kirjaliku nõusoleku taotlemisel on teenusepakkuja kohustatud esitama RIT'le litsentsi hinna ja litsentsitingimused.
- 5.5 Lepinguga reguleerimata autoriõiguse küsimustes lähtutakse Eesti Vabariigis kehtivatest autoriõigusealastest õigusaktidest.

6. KONFIDENTSIAALSUS JA ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

- 6.1 Teenusepakkuja kinnitab, et ei kaasa lepingu täitmisesse teisi volitatud töötlejaid ning ei avalda ühelgi viisil konfidentsiaalset informatsiooni kolmandatele isikutele ilma RIT kirjaliku nõusolekuta, välja arvatud seadusega ettenähtud juhtudel.
- 6.2 Konfidentsiaalse informatsiooni all mõistavad pooled igasugust informatsiooni (sh RIT partnerite, tellijate/klientide ja töötajate, hindade, tegevuse meetodite ja taktika kohta, turvasüsteemide ja seadmete asukohta, omadusi, pakkumise kirjeldusi, spetsifikatsioone, manuaale, äriplaane, turvanõudeid; tehnilist, ärialast või muud teavet), mis on teenusepakkujale teatavaks saanud lepingu täitmise raames ja mis ei ole kolmandatele isikutele üldises korras kättesaadav.
- 6.3 Kui avaldatud konfidentsiaalne teave sisaldab isikuandmeid, peab teabesaaja järgima isikuandmete kaitse üldmäärust (Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta) ja vastutab määruse rikkumise eest.
- 6.4 Teenusepakkuja ei edasta lepingu täitmise käigus saadud isikuandmeid väljapoole Euroopa Liidu liikmesriikide ja Euroopa Majandusühendusse kuuluvate riikide territooriumit ilma RIT sellekohase selgesõnalise kirjaliku nõusolekuta.
- 6.5 Teenusepakkuja kasutab ja töötleb lepingu täitmise käigus saadud isikuandmeid üksnes lepingu täitmiseks ja RIT juhiste alusel, välja arvatud juhul, kui teenusepakkuja on kohustatud isikuandmeid töötleva tema suhtes kohalduva õiguse alusel. Viimati nimetatud juhul teavitab teenusepakkuja RITi vastava kohustuse olemasolust enne isikuandmete töötlemist, kui selline teavitamine ei ole olulise avaliku huvi tõttu teenusepakkuja suhtes kohalduva õigusega keelatud.
- 6.6 Teenusepakkuja võimaldab juurdepääsu lepingu täitmise käigus saadud isikuandmetele ainult nendele isikutele, kellel on selleks oma tööülesannete täitmiseks vajadus ning tagab, et need isikud on teadlikud ning järgivad isikuandmete töötlemise alaseid nõudeid ja õigusakte, nad on saanud asjakohase koolituse eelmainitud nõuete kohta, on võtnud endale konfidentsiaalsuskohustuse või neile kehtib asjakohane seadusest tulenev konfidentsiaalsuskohustus. Vastav konfidentsiaalsuskohustus jääb kehtima pärast lepingu lõppemist.

TEENUSE OSUTAMISE LEPING

- 6.7 Teenusepakkuja rakendab kõiki talle kättesaadavaid mõistlikke ja õigusaktide kohaselt nõutavaid organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnilisi turvameetmeid lepingu täitmise käigus saadud isikuandmete kaitseks juhusliku või tahtliku volitamata muutmise, juhusliku hävimise ja tahtliku hävitamise eest ning andmete kättesaadavuse takistamise eest õigustatud isikule, samuti igasuguse muu volitamata töötlemise s.h. avalikustamise eest.
- 6.8 Teenusepakkuja kustutab lepingu lõppemisel kõik lepingu täitmise käigus saadud isikuandmed ja nende koopiad 30 päeva jooksul lepingu lõppemisest, v.a juhul, kui lepingust või õigusaktidest tuleneb teisiti.
- 6.9 Konfidentsiaalsuskohustus on tähtjatu. Teenusepakkuja tagab, et konfidentsiaalsuskohustus kehtib ka nende töötajate ning muude lepingu täitmisse kaasatud isikute suhtes.

7. VÄÄRAMATU JÕUD

- 7.1 Lepingust tulenevate kohustuste mittetäitmist või mittenõuetekohast täitmist ei loeta lepingu rikkumiseks, kui selle põhjuseks olid asjaolud, mille saabumist pooled lepingu sõlmimisel ei näinud ega võinud ette näha (vääramatu jõud).
- 7.2 Pool, kes soovib vabaneda lepingu täitmise kohustusest vääramatu jõu tõttu, peab esitama teisele poolele sellekohase kirjaliku taotluse, selgitades lepingu täitmise raskusi ning näidates ära nende põhjused.
- 7.3 Kui vääramatu jõu asjaolud kestavad üle kuuekümne (60) päeva, loetakse, et käesolev leping on lõppenud täitmise võimatusega, v.a juhul, kui pooled ei ole selleks ajaks kokku leppinud teisiti. Lepingu lõppemisel vääramatu jõu asjaolude tõttu ei ole kummalgi poolel õigus nõuda teiselt poolelt lepingu mittetäitmise või mittenõuetekohase täimisega tekitatud kahju hüvitamist.

8. POOLTE KONTAKTISIKUD

- 8.1 Koostöö korraldamise eest vastutavad ja teenuse üleandmisel-vastuvõtmisel esindavad pooli järgmised kontaktisikud:
- 8.1.1 RIT Riigipilve talituse kontaktisikud: juhataja Taavi Viilukas (tel: 5615 6788, e-post: taavi.viilukas@rit.ee), iseteeninduse peakasutaja Ave Aun (tel: 5666 1091, e-post: ave.aun@rit.ee) või projektijuht Gennet Jaadla (tel: 508 8295, e-post: gennet.jaadla@rit.ee).
- 8.1.2 Teenusepakkuja kontaktisik: kliendilahenduste müügijuht Kristjan Ots (tel: 5680 0023, e-post: kristjan.ots@telia.ee).
- 8.2 Kontaktpunktid:
- 8.2.1 RIT Riigipilve kliendihaldus: tel 699 1140, e-post: klient@riigipilv.ee.
- 8.2.2 Teenusepakkuja kasutajatugi: tel: 606 9944, e-post: help@telia.ee.

9. LÕPPSÄTTED

- 9.1 Lepingule kohaldatakse Eesti Vabariigi õigusakte.
- 9.2 Lepingu täitmisel tekkivad vaidlused ja lahkarvamused lahendavad pooled läbirääkimiste teel.
- 9.3 Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse vaidlus Harju Maakohtus.

10. LEPINGU LISA

- 10.1 Lisa 1 Teenuse teenustingimused

11. POOLTE ESINDAJATE ALLKIRJAD

- 11.1 Lepingule allakirjutamisega kinnitavad pooled, et on sellega tutvunud ja on nõus lepingus toodud tingimustega ning mõistavad täielikult enesele võetavate kohustuste sisu ning tagajärgi.
- 11.2 Leping omab digitaalselt allkirjastatuna juriidilist jõudu ning edastatakse pooltele elektrooniliselt.

TEENUSE OSUTAMISE LEPING

**Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia
Keskus:**

(allkirjastatud digitaalselt)

Ergo Tars
direktor

Telia Eesti AS:

(allkirjastatud digitaalselt)

Mart Sepp
suurklientide müügi ja teeninduse
osakonna juht

TEENUSE OSUTAMISE LEPING

Lisa 1 Teenuse teenustingimused

Turvanõrkuste kontroll

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT), teenusepakkuja Telia Eesti AS (edaspidi teenusepakkuja) ja tellija suhteid seoses teenuse kasutamisega ning 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;
Teenusepakkuja:	Telia Eesti AS, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	turvanõrkuste kontroll;
Riigipilve kasutajatugi:	RIT 24/7 töötav seirekeskus, mille kaudu toimub probleemide registreerimine ja suunamine vastava valdkonna spetsialistidele, e-post: kasutajatugi@riigipilv.ee, tel 699 1140;
Riigipilve kliendihaldus:	RIT Riigipilve tööajal töötav üksus, mille kaudu toimub kasutajate ja teenusepakkuja juhendamine, probleemide lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele, e-post: klient@riigipilv.ee, tel 699 1140;
Tellijal:	RIT lepinguline partner, kes tellib või kasutab Riigipilve teenust;
Tööaeg:	esmaspäevast reedeni kella 9.00 kuni 18.00, välja arvatud riiklikel pühadel;
Tööväline aeg:	esmaspäevast reedeni kella 06:00 kuni 09:00 ja kella 18:00 kuni 22:00, välja arvatud riiklikel pühadel;
Öine aeg:	esmaspäevast reedeni kella 22:00 kuni 06:00, puhkepäevad ja ööpäevaringselt riiklikud pühad;
Teenuse rike (intsident):	olukord, kus tellijal ei ole võimalik teenust vastavalt lepingus kokkulepitule kasutada teenuse seisaku või teenuse häire tõttu;
Teenuse seisak:	olukord, kus teenuse seisaku tõttu ei saa jätkuda lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö;
Teenuse häire:	olukord, kus teenuse häire tõttu on piiratud lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö;
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;

TEENUSE OSUTAMISE LEPING

Reageerimisaeg:	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenusepakkuja poolse tegevuse alustamiseni;
Kordategemisaeg:	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni teenusepakkuja poolt.
Muudatus:	igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT vahendit või selle konfiguratsiooni;
Tellimus:	Riigipilve tellija soov saada abi teenuse osas või tellida standardset muudatust või ligipääsu;
Riigipilve iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike.

2. Teenuse kirjeldus ja teostatavad tegevused

- 2.1. Teenuse raames teostab teenusepakkuja tellija infovarade, süsteemide ja andmeedastusprotokolli turvanõrkuste ühekordset või perioodilist kontrolli vastavalt teenuse pakstile.
- 2.2. Teenust teostatakse turvanõrkuste skannerit kasutades, mille käigus
 - 2.2.1. skaneeritakse vastavalt kokkulepitud skoobile tellija süsteeme, mis on avalikust võrgust kättesaadavad (väline turvanõrkuste kontroll) või asuvad tellija sisevõrgus (sisevõrgu turvanõrkuste kontroll);
 - 2.2.2. tuvastada süsteemides teadaolevad turvanõrkused;
 - 2.2.3. kontrollitakse tarkvarauuenduste seis.
- 2.3. Teenuse tulemusena esitatakse tellijale ühekordne või igakuine raport automaat-skaneeringu käigus leitud turvanõrkustest ning parandusettepanekute raport, kus on loetletud turvanõrkuste kõrvaldamiseks vajalikud sammud (tegevused).

3. Teenuse korraldus

- 3.1 Teenuse alustamisel teenusepakkuja ja tellija lepivad kokku skaneeritavad IP-aadressid, nende taga olevad süsteemid ja skaneerimise regulaarsus.
- 3.2 Teenusepakkuja valib välja sobilikud skaneerimise parameetrid ja väljastatavate raportite sisu ning kooskõlastab need tellijaga.
- 3.3 Välist turvanõrkuste kontrolli teostatakse teenusepakkuja andmekeskusesse paigaldatud skanneriga. Valepositiivsete tulemuste vältimiseks on soovituslik tellija avalikust võrgust kättesaadavatele süsteemidele paigaldada skaneerimise agendi tarkvara või luua skaneeritavas süsteemis administraatori õigustega kasutajakonto, mida kasutatakse teenusepakkuja skanneri autentimiseks.
- 3.4 Sisevõrgus olevate süsteemide skaneerimiseks tuleb skoobis olevatele süsteemidele installida agendi tarkvara või paigaldada tellija sisevõrku täiendav skanner. Täiendava skanneri vajalikkus ja asukoht lepitakse kokku teenuse alustamisel. Skanneri paigaldamist teostatakse koostöös tellijaga. Teenusepakkuja vastutab skanneri administreerimise eest.
 - 3.4.1 Tellija peab tagama ligipääsud ja vajalikud seadistused süsteemides.
 - 3.4.2 Tellija tagab turvanõrkuste skanneri jaoks vajaliku virtuaalmasina ressursi. Virtuaalmasina suurus lepitakse kokku teenuse tarne käigus.
- 3.5 Tellijal on kohustus teenuspakkujat teavitada, kui teenuse raames töödeldakse isikuandmeid.
- 3.6 Teenuse lõpetamisel peab tellija eemaldama paigaldatud agendi tarkvara ning skanneri.

TEENUSE OSUTAMISE LEPING

4. Täiendavad teenuse tingimused

- 4.1 Teenusepakkuja teostab skaneeringuid vaid tellija kontrolli all olevates süsteemides.
- 4.2 Juhul, kui tellija tellib skaneeringu mitte tema kontrolli all olevale süsteemile, on teenusepakkujal õigus tellijalt nõuda süsteemi omaniku nõusolekut skaneeringu läbiviimiseks kirjalikult taasesitatavas vormis.
 - 4.2.1 Loa mitte esitamisel on teenusepakkujal õigus keelduda teenuse osutamisest.
 - 4.2.2. Mitte tellija omanduses olevale süsteemile skaneerimisel tekitatud kahjude eest vastutab süsteemi omaniku ees täielikult tellija.
- 4.3 Tellija peab arvestama asjaoluga, et kuna erinevad süsteemid ja turvanõrkused on pidevas täienemises, ei pruugi skaneering tuvastada kõiki turvanõrkusi.
- 4.4 Teenusepakkuja ei ole vastutav leitud, kõrvaldatud või lahendamata turvanõrkuste riskide realiseerumise eest.
- 4.5 Teenusepakkuja ei ole vastutav automaat-skaneeringu poolt tekitatud võimalike mõjude eest skaneeritavatele infovaradele-, süsteemidele ja/või andmetele.
- 4.6 Kõik skaneerimise mõjudest tulenevad kolmandate osapoolte nõuded esitab teenusepakkuja tellijale.
- 4.7 Teenusepakkujal on õigus keelduda skaneeringu läbiviimisest, kui tekib kahtlus, et skaneeritav süsteem ei vasta teenuse tingimustele.

5. Teenuse osutamise tingimused

- 5.1 Tellija pöördumisi võetakse vastu ja lahendatakse tööajal.
- 5.2 Teenusepakkuja alustab pöördumise lahendamist tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastuvõtmisest.

6. Teated

- 6.1 Tellija edastab teenusega seotud pöördumised (tellimused, infopäringud, intsidendid) Riigipilve iseteenindusest kui tellija ja teenusepakkuja ei lepi kokku omavahelisi suhtluskanaleid.
- 6.2 Tellija teavitab viivitamatult Riigipilve iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjale.
- 6.3 Juhul, kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-posti teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1140 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nimetuse, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.
- 6.4 Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT nõudmisel kättesaadav.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1 Tellija edastab teenuse lõpetamise pöördumise Riigipilve iseteenindusest või teavitab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve kliendihaldust vähemalt üks kuu ette ja Riigipilve kliendihaldus edastab teenuse lõpetamise soovi teenusepakkujale.
- 7.2 Teenuse lõpetamisel peab tellija eemaldama paigaldatud agendi tarkvara ning skänneri.
- 7.3 Teenusepakkuja teavitab Riigipilve kliendihaldust ja Riigipilve kliendihaldus tellijat Riigipilve iseteenindusest teenuse osutamise lõpetamisest vähemalt kaks kuud ette.
- 7.4 Teenuse lõpetamisel on tellija kohustatud tasuma teenusepakkujale RIT poolt esitatud arve alusel teenuse lõpetamise momendiks faktiliselt tehtud, dokumentaalselt tõendatud ja tellijale üle antud teenuse eest.
- 7.5 Teenusepakkuja ja RIT juhinevad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 7.6 Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui varundatavate andmete hulgas sisalduvad tellija töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötaja poolt teenusepakkuja IT-teenuste eeskirjas toodule.