

KOOSTÖÖKOKKULEPE nr 7-2.2/24-1 -1

Kaitsevägi, (registrikood 70008641), asukohaga Juhkentali tn 58, 15007 Tallinn, keda esindab volituse alusel küberväejuhatuse ülem kolonel René Innos (edaspidi **tellija**),
ja

Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, (registrikood 77001613), asukohaga Lõõtsa 8a, 11415 Tallinn, keda esindab põhimääruse alusel direktor Ergo Tars, (edaspidi **täitja või RIT**)

keda nimetatakse edaspidi **pool** või koos **pooled**, sõlmisid käesoleva koostöökokkuleppe (edaspidi nimetatud **lepe**) alljärgnevas:

1. Leppe ese ja dokumendid

- 1.1. Käesoleva leppega kohustub täitja osutama tellijale leppe lisas 1 nimetatud teenuseid, vastavalt leppes ja leppe lisades toodud tingimustele (edaspidiselt **teenus**).
- 1.2. Leppe lahutamatuks osadeks on täitja poolt kinnitatud teenuse osutamise eeskirjad, tingimused ja standardid (edaspidi standard).
- 1.3. Leppe dokumendid koosnevad leppe tekstist, leppe lisadest, mis on lisatud leppe allkirjastamisel ja lisadest, millistes võidakse kokku leppida pärast leppe allkirjastamist. Leppe allkirjastamisel on leppe lisad järgmised:
 - 1.3.1. Lisa 1 – Teenuse kirjeldus ja teenustaseme lepe (SLA);
 - 1.3.2. Lisa 2 – Infrastruktuur kui teenus (IaaS) teenustingimused.

2. Maksumus ja maksetingimused

- 2.1. Riigipilve teenuse maksumus on toodud tellija valitud teenuse teenustingimustes ning arveldamise alused on sätestatud Riigipilve eeskirjas.
- 2.2. Tellija on kohustatud poolte kokkuleppe olemasolul tasuma täitjale teenuse eest igakuiselt esitatud arve(te) alusel 21 kalendripäeva jooksul alates arve(te) saamisest.
- 2.3. Leppes kokku lepitud maksumus on täitja ainuke tasu seoses leppega ja täitja ise ega tema töötajad ei võta päevarahasid, kaudset tasu ega muud leppes toodud kohustustega seotud tasu.

3. Täitja kohustused ja vastutus

- 3.1. Täitja kohustub:
 - 3.1.1. osutama teenust vastavalt õigusaktidele, leppele, leppe osadele ja lisadele ning vastutama teenuse tõrgeteta kättesaadavuse eest;
 - 3.1.2. tagama teenuse osutamiseks vajaliku infotehnoloogilise infrastruktuuri olemasolu ja selle töökorras oleku;
 - 3.1.3. tagama piisava tööjõu olemasolu, mis on vajalik teenuse osutamiseks;
 - 3.1.4. informeerima tellijat koheselt kõikidest võimalikest takistustest ja probleemidest teenuse osutamisel;
 - 3.1.5. tagama tellijale juurdepääsu kontrolli teostamiseks vajalikule teabele;
 - 3.1.6. võimaldama leppe täitmiseks ligipääsu tellija andmetele ainult selleks õigustatud täitja ja tellija isikutele;
 - 3.1.7. teavitama tellijat esimesel võimalusel puudustest ja vigadest (sh ka teenuse mahu suurenemisest), mis teenuse osutamisel ilmnevad;
 - 3.1.8. hoidma saladuses talle leppe täitmise teatavaks saanud asjaolusid, v.a juhul, kui tellija on andnud avalikustamiseks loa või kui see tuleneb seadusest;
 - 3.1.9. vajadusel ja poolte kokkuleppel kasutajaid koolitama.
- 3.2. Täitja ei vastuta, kui leppes kokku lepitud teenustase jääb saavutamata alljärgnevatel juhtudel:

- 3.2.1. ilmnevad vead teenuse tarkvara koodis, loogikas, andmebaasis, andmete tervikluses, riistvaras, protsessides või mistahes muus osas, mis ei ole arendatud või loodud täitja poolt või mille integratsioon või juurutus ei ole täitja vastutusel;
- 3.2.2. tellija on asunud kasutama teenust eirates soovitusi, mis on antud täitja või muu teenusepakkuja poolt;
- 3.2.3. muu teenusepakkuja teenus ei tööta;
- 3.2.4. tellija poolt ületatakse teenustase kokku lepitud piiranguid teenuse kasutamisele;
- 3.2.5. on ilmnunud vead, viivitused või häired, mis on tekkinud tellija poolt teenuse kasutamisel sisestatud ebakorrektsetest- või valeandmetest;
- 3.2.6. tellija poolt edastatud informatsioon ei ole piisav leppe täitmiseks;
- 3.2.7. teenusetaseme mitte saavutamine ajaperioodil on kokku lepitud.
- 3.3. Täitja ei vastuta otsese või kaudse kahju eest, mis on põhjustatud tellija kasutajate tegevusest või tegevusetusest.

4. Tellija kohustused

- 4.1. Tellija kohustub:
 - 4.1.1. tasuma täitjale teenuse osutamise eest vastavalt leppe punktile 2;
 - 4.1.2. võimaldama täitjale leppe täitmiseks vajalikud tingimused, organisatsioonilise keskkonna, vajalike kommunikatsiooniseadmete ja sideteenuste olemasolu ning juurdepääsud teenusega seotud seadmetele;
 - 4.1.3. teavitama täitjat mõistliku aja jooksul kõikidest teenuse osutamist mõjutavatest tellijale teatavaks saanud asjaoludest ja andma leppe täitmiseks muud vajalikku teavet;
 - 4.1.4. tagama kõikide tellija teenuste kasutamiseks vajalike litsentside, mida täitja käesoleva kokkuleppega ei kata ja mida täitja tagada ei saa, olemasolu, vastavalt täitja poolt esitatud informatsioonile;
 - 4.1.5. abistama täitjat teenuste osutamisel, sh läbi viima testimisi, vajaduse korral koolitama täitja töötajaid ning koostööpartnereid oma tööprotsesside osas ilma tasu nõudmiseta.

5. Konfidentsiaalsus ja avalikud suhted

- 5.1. Kokkuleppe täitmisel teatavaks saanud isiku- ja turvaandmed ning muu teave ja asjaolud, mille avalikuks tulemine võiks kahjustada kummagi poole huve, on konfidentsiaalne.
- 5.2. Konfidentsiaalne informatsioon ei hõlma endas informatsiooni, mille avalikustamise kohustus tuleneb seadusest või selle alusel antud õigusaktist, tingimusel, et selline avaldamine viiakse läbi võimalikest variantidest kõige piiratumal viisil.
- 5.3. Konfidentsiaalsusnõue on tähtajatu, kui seadusest või selle alusel antud õigusaktidest ei tulene teisiti.

6. Isikuandmed

- 6.1. Pooled tagavad oma tegevuses vastavuse kohalduvatele andmekaitse õigusaktidele. Pooled täidavad kõiki leppe täitmise kohas kehtivaid isikuandmete töötlemisalaseid nõudeid, andmete turvalisust puudutavaid ning isikuandmete kaitse alaseid Euroopa Liidu ja Eesti Vabariigi õigusakte ja muid eeskirju.
- 6.2. Käesolevas leppe punktis toodud tingimused moodustavad andmetöötlusleppe, millega sätestatakse tellija, kui vastutava töötleja ja täitja, kui volitatud töötleja vahel kehtivad õigused ja kohustused teenuse raames täitjale töötlemiseks edastatavate isikuandmete kaitseks.
- 6.3. Tellija on isikuandmete vastutav töötleja ja täitja töötleb teenuse osutamiseks vajalikus ulatuses isikuandmeid tellija ülesandel. Tellija kinnitab ja vastutab vastutava töötlejana selle eest, et teenuse raames isikuandmete töötlemine toimub kehtival õiguslikul alusel õiguspäraste eesmärkide

saavutamiseks, andmesubjektid on isikuandmete töötlemisest teadlikud ja/või sellega nõus ning tellijal on õigus isikuandmeid täitjale teenuse osutamise raames edastada.

- 6.4. Täitja kasutab teenuse osutamise käigus saadud isikuandmeid üksnes leppes sätestatud eesmärkide täitmiseks. Leppe lõppemisel kohustub täitja kustutama kõik talle leppe täitmisel teatavaks saanud isikuandmed ja nimetatute koopiad, v.a juhul, kui õigusaktidest tuleneb teisiti.
- 6.5. Täitja võimaldab juurdepääsu isikuandmetele üksnes nendele isikutele, kellel on selleks oma tööülesannete täitmiseks vajadus ning tagab, et need isikud on teadlikud ning järgivad isikuandmete töötlemisalaseid 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 ka pärast käesoleva leppe lõppemist.
- 6.6. Täitja rakendab vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnilisi turvameetmeid isikuandmete kaitseks juhusliku või tahtliku volitamata muutmise, juhusliku hävimise, tahtliku hävitamise, avalikustamise jms eest.
- 6.7. Täitjal ei ole õigust edastada isikuandmeid kolmandatele isikutele ega kasutada isikuandmete töötlemiseks omakorda volitatud töötlejaid ilma tellija eelneva kirjaliku loata.
- 6.8. Võttes arvesse isikuandmete töötlemise laadi ja olemasolevat teavet, aitab täitja mõistlikus ulatuses tellijal tagada õigusaktidest tulenevate isikuandmete turvalisusega seotud vastutava töötleja kohustuste täitmist.
- 6.9. Täitja kohustub abistama võimaluste piires asjakohaste tehniliste ja korralduslike meetmete abil tellijat täitma tellija kohustust vastata taotlustele andmesubjekti õiguste teostamiseks ning teostada nende õiguste teostamisest tulenevaid toiminguid (andmete parandamine, kustutamine).
- 6.10. Täitja võimaldab tellijal või tellija poolt volitatud audiitoril teha auditeid ja kontrolle ning kohustub panustama nendesse.
- 6.11. Teenuse osutamise raames töödeldavate isikuandmetega seotud rikkumise korral teavitab täitja tellijat sellest põhjendamatult viivitusega pärast seda, kui ta on rikkumisest teada saanud.

7. Vääramatu jõud

- 7.1. Pooled vastutavad kohustuste rikkumise eest, välja arvatud juhul, kui rikkumine on vabandatav. Kohustuse rikkumine on vabandatav, kui selle on põhjustanud prognoosimatu või poole tegevusest olenematu asjaolu (vääramatu jõud). Vääramatu jõud on asjaolu, mida pool ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta leppe sõlmimise ajal selle asjaoluga arvestaks, seda väldiks, takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks.
- 7.2. Vääramatu jõu esinemise korral muutuvad leppes nimetatud tähtajad perioodi võrra, mille jooksul vääramatu jõu tegurid leppe täitmist takistavad.
- 7.3. Pool, kes rikub kohustust vääramatu jõu asjaolude tõttu, peab vääramatu jõu asjaoludest ja nende mõjust teisele poolele teatama viivitamata pärast seda, kui pool sai teada või pidi teada saama vääramatu jõu asjaoludest. Poolel on kohustus võtta tarvitusele kõik abinõud vääramatu jõu asjaolude ning nende tagajärjel tekitatava kahju vältimiseks või mõju vähendamiseks. Pool on kohustatud jätkama oma leppeliste kohustuste täitmist niipea, kui vääramatu jõu asjaolud on kõrvaldatud.

8. Teabe vahetamine

- 8.1. Leppes tulenevad ja/või leppega seonduvad teated ja muud tahteavaldused tuleb teha vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 8.2. Pooled kohustuvad teist poolt teavitama kõikidest asjaoludest, mis võivad mõjutada või takistada leppes sätestatud kohustuste täitmist või õiguste realiseerimist.
- 8.3. Poolte leppe lõpetamise avaldused, samuti poole nõue teisele poolele, mis esitatakse tulenevalt leppe rikkumisest peavad olema edastatud vähemalt elektronposti teel digitaalselt allkirjastatuna.

- 8.4. Informatiivset teadet võib anda ka telefoni, e-kirja teel või ka suuliselt.
- 8.5. Kõigist muudatustest leppes nimetatud andmetes teatatakse teisele poolele kahe tööpäeva jooksul muudatuste tegemisest arvates.

9. Kontaktandmed

- 9.1. RIT Riigipilve talituse esindajad: juhataja Taavi Viilukas (e-post: taavi.viilukas@rit.ee, tel: 5615 6788), iseteeninduse peakasutaja Ave Aun (e-post: ave.aun@rit.ee; tel: 5666 1091) ja projektijuht Gennet Jaadla (e-post: gennet.jaadla@rit.ee, tel: 508 8295).
RIT Riigipilve kontaktpunkt: e-post: klient@riigipilv.ee, tel 699 1140.
RIT kriisikontakt: e-post: kriis@rit.ee; tel: 5681 1085.
- 9.2. Tellija kontaktisik: avalike teenuste grupi juhataja Andri Viiand (e-post: andri.viiand@mil.ee; tel: 717 2591, 553 1434).
- 9.3. Pool on kohustatud viivitamatult teatama kontaktandmete muutumisest teisele poolele kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Kontaktandmete muutmisel ei pea järgima leppe punktis 10.2 toodud leppe muutmise korda.

10. Leppe kehtivus, muutmine ja lõpetamine

- 10.1. Käesolev lepe jõustub allkirjastamisest ja kehtib tähtajatult.
- 10.2. Lepet võib muuta poolte kirjalikul kokkuleppel. Muudatused jõustuvad pärast nende allkirjastamist mõlema poole poolt või poolte määratud tähtajal. Kirjaliku vormi mittejärgimisel on muudatused tühiised.
- 10.3. Leppe võib ühepoolset üles öelda, teavitades teist poolt sellest vähemalt 3 kuud ette. Leppe ülesütlemisel kohustub tellija maksma täitjale tasu vastavalt faktiliselt osutatud teenusele.
- 10.4. Poolel on õigus käesolev lepe erakorraliselt ühepoolset üles öelda juhul, kui teine pool ei täida leppes tulenevaid kohustusi ega kõrvalda rikkumist poole nõudmisel mõistliku tähtaja jooksul. Leppe ülesütlemise kohta edastab pool teisele leppe poolele kirjaliku leppe ülesütlemiseavalduse. Leppest ülesütlemine loetakse toimunuks, kui teine leppe pool on ülesütlemiseavalduse kätte saanud.

11. Muud tingimused

- 11.1. Kõik leppe täitmisest, muutmisest, lõpetamisest või vastutuse kohaldamisest tulenevad vaidlusküsimused lahendatakse läbirääkimiste teel.
- 11.2. Kui ilmneb vastuolu käesoleva leppe ning selle lisade või standardi vahel, lähtutakse leppe lisadest või standardist. Kui ilmneb vastuolu leppe lisa ja standardi vahel lähtutakse leppe lisast.
- 11.3. Standard ning nende muudatused kinnitatakse täitja direktori poolt ning need jõustuvad alates kinnitamisest, v.a kui kinnitamise otsuses on märgitud teisti. Täitja teeb tellijale kehtiva versiooni standardist kättesaadavaks.
- 11.4. Leppele ning kõikidele leppe osaks olevatele dokumentidele kohaldatakse Eesti Vabariigis kehtivaid õigusakte.
- 11.5. Lepe on allkirjastatud digitaalselt.

Tellijat:
Kaitseväge

(allkirjastatud digitaalselt)

kolonel René Innos
küberväejuhatuse ülem

Täitja:
Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus

(allkirjastatud digitaalselt)

Ergo Tars
direktor

TEENUSE KIRJELDUS JA TEENUSTASEME LEPE (SLA)

1. RIIGIPILVE TEENUSTE KATEGOORiate KIRJELDUS

Riigipilv on täitja poolt hallatav pilvekeskkond, mis võimaldab pakkuda avalikule sektorile keskeid pilvelahendusi ja nendega seotud teenuseid. Tellija ja täitja vahelisi suhteid Riigipilve teenuste kasutamisel reguleerib Riigipilve eeskiri. Riigipilve spetsiifilist teenust ja selle kasutamise tingimusi kirjeldavad teenustingimused. Teenustingimused kohalduvad tellijale alates konkreetse teenuse iseteeninduses tellimisega. Riigipilve teenuste teenustaseme lepped (SLAd) ja maksumused on kirjeldatud teenustingimustes.

Riigipilve teenuse kategooria	Teenuse kirjeldus
Infrastruktuur kui teenus IaaS	Riigipilve IaaS võimaldab kasutada virtualiseeritud riistvara arvutusressursse – protsessorid (vCPU), mälu (RAM) ja salvestusmaht kõvakettal (HDD, SSD) teenusena. IaaS teenuse kasutamine võimaldab tellijal vabaneda oma riistvara ja hüperviisori haldamisest ning keskenduda tarkvaralistele lahendustele alates operatsioonisüsteemist.
Platvorm kui teenus (PaaS)	Platvorm kui teenus on pilve ressursi tarbimise mudel, kus tellija kasutab pilvepakkuja poolt ehitatud platvormi teenuseid rakenduse või infosüsteemi ehitamiseks ja juhtimiseks ning ei pea neid teenuseid ise looma IaaS kihi peale. PaaS teenuste töötamise eest vastutab pilveteenuse pakkuja, tellija peab jälgima, et tema rakendus või infosüsteem kasutab neid õigel viisil.
Tarkvara kui teenus (SaaS)	Tarkvara kui teenus (SaaS) mudel on oma olemuselt tellijate jaoks kõige mugavam ja enam pakkuvam teenusmudel, sest sisaldab lisaks IaaS-i ja PaaS-i elementidele ka kasutusvalmis rakendustarkvara, mis on saadav kasutajatele üle interneti.
Varundusteenused	Varundusteenused vastavalt tellija vajadustele.
Andmesalvestuse teenused	Andmete salvestamise teenused andmete, arhiivide ja varukoopiate hoidmiseks ning säilitamiseks.
Võrguteenused	Võrguühenduste erilahendused ressurssidega ühendusteks tellija kontorist või saitide vahelisel.
Tarkvara litsentsid	Tarkvara litsentseerimisvõimalused teenuste kataloogist. Tellija tarkvara litsentseerimine on iga tellija enda vastutada ning pilveteenuse pakkujana RIT ei vastuta tellija litsentside eest.
Haldusteenused	Riigipilvest on võimalik tellida haldusteenust majutatud ressursside operatsioonisüsteemide, rakenduste jms haldamiseks. Haldusteenused ja nende pakettid on erinevad ja võimaldavad tellijal valida vastavalt infosüsteemide eripäradele sobivad parameetrid.
Turvalisusteenused	Turvalisusteenused aitavad täita infosüsteemide turvanõudeid ja kindlustada infosüsteeme rünnakute jm pahatahtliku tegevuse ennetamisele ja tuvastamisele.
Konsultatsiooni, tugi- ja migreerimisteenused	Riigipilvest on võimalik tellida konsultatsiooni, tugi- ja migreerimisteenuseid.
Pilverakendused	Pilverakendused on teenused, mida pakutakse erinevate toimingute korraldamiseks.

Leppe lahutamatuks osadeks on Riigipilve eeskiri ja teenustingimused, mis on kinnitatud Riigi Info-ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse direktori käskkirjaga ning avalikustatud Riigipilve kodulehel. Leppe allkirjastamisega kinnitab tellija eeskirjaga tutvumist.

Infrastruktuur kui teenus (IaaS) teenustingimused

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT või 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;
Teenusepakkuja:	RIT, kelle ressursse ja teadmisi teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	IaaS teenus;
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.
Lepe:	RIT ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe;
Tellijaja:	RIT lepinguline partner, kes tellib või kasutab Riigipilve teenust.
Tööpäev:	kalendripäev, mis ei ole laupäev või pühapäev või rahvuspüha või riigipüha pühade ja tähtpäevade seaduse tähenduses;
Tööaeg:	tööpäev kella 9.00-st kuni 17.00-ni;
Tööväline aeg:	aeg, mis ei ole tööaeg;
Teenuse rike (intsident):	olukord, kus tellijal ei ole võimalik teenust teenustingimustes 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, kui ei saa jätkuda teenustingimustes kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö;
Teenuse häire:	olukord, kui on piiratud teenustingimustes kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö;
Teenuse rikke mõju ulatuse määrand:	
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 teenusepakkuja 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 toote/teenuse osalise või täieliku funktsionaalsuse, ligipääsu või komponentide muutmiseks, lisamiseks, liigutamiseks või eemaldamiseks;
Infopäring:	tellija soov saada või anda mistahes teenusega seotud infot;
Riigipilve iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatused ja lahenduskäike;
Peakasutaja:	omab juurdepääsu Riigipilve iseteenindusele, õigust tellida Riigipilve teenuste kataloogist ressursse, määrata ja hallata kasutajatest koosnevat projektimeeskonda ning projektiseadeid;
VPC (Virtual Private Cloud):	Riistvara teenuse kogum (virtuaalsed protsessorid, mälu ja salvestusmaht), mis on loogiliselt eraldatud teistest ressurssidest ja kliendile kasutatav;
IOPS:	kirjutamise/lugemise operatsioonide arv sekundis (Input/Output Operations Per Second).

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Teenus on virtualiseeritud ressursside kogum, mis on tellijale kasutatav Riigipilve iseteenindusportaalil inimkasutuseks või API vahendusel masinliidestuseks.
- 2.2. Tellijad saavad teostada järgmisi tegevusi:
 - 2.3.1 käivitada teenusepakkuja poolt ettevalmistatud erineva konfiguratsiooniga virtuaalmasinaid;
 - 2.3.2 hallata andmesalvestusmahtu (virtuaalseid kettaid);
 - 2.3.3 hallata virtuaalketaste tõmmiseid (snapshotid);
 - 2.3.4 hallata avalikke IP aadresse;
 - 2.3.5 hallata privaate võrke;
 - 2.3.6 hallata virtuaalmasinate võrgu turvareegleid.
- 2.3. Teenust osutatakse Eesti Vabariigis asuvatest andmekeskustest.
- 2.4. Teenus on realiseeritud füüsiliselt jagatud ressurssidel, kus arvutuskooormus jaotatakse erinevatele füüsilistele seadmetele. Riigipilv ei paku tellijatele garanteeritud jõudlust, kuid püütakse tagada parim võimalik jõudlus kõikidele tellijatele.
- 2.5. Teenuse salvestusressursina on võimalik kasutada kettamassiivi, kus on saadaval nii HDD (standard tier) kui ka SSD (SSD tier) kettapinnad.
 - 2.6.1 Virtuaalse HDD ketta maksimaalne operatsioonide arv on piiratud 500 IOPS-iga;
 - 2.6.2 Virtuaalse SSD ketta maksimaalne operatsioonide arv on piiratud 4000 IOPS-iga.
- 2.6. Teenuse provisioneeritud virtuaalmasinatele on hüperviisori tasemel vaikimisi aktiveeritud guest-agent kontrollkanal, mis aitab integreeritud pilvevarundusteenusel tagada andmete terviklikkust varukoopiate tegemisel.
 - 2.6.1. Teenuse virtuaalmasinate operatsioonisüsteemi paigalduspakettidel võib olla guestagent tarkvara eelnevalt paigaldatud ja aktiveeritud sõltuvalt valitud operatsioonisüsteemist.
- 2.7. Teenuse käideldavus on 99,9 % ühe asukohapõhiselt. Võrguseadmete dubleerimine võib olla teostatud asukohtade vaheliselt. Riigipilve iseteeninduse käideldavus on 99,6%.
- 2.8. Süsteemiadministraatoril on õigus paigaldada tarkvara provisioneeritud ressurssidele. Kui tarkvara on kaetud tasulise litsentsiga (näiteks Microsoft Windows server), siis kohustub tellija tasuma paigaldatud tarkvara litsentsitasud. Vastav märge on nähtav litsentsi tasulisusest Riigipilve teenuste kataloogis enne paigaldamist.
- 2.9. Teenuse raames loodud ressurssid ei ole vaikimisi varundatud ega dubleeritud. Tellija kohustus ja vastutus on oma infosüsteemide ja andmete varundamine ja kõrgkäideldavuse tagamine. Riigipilvest on võimalik nende eesmärkide täitmiseks osta ressursse mitmes asukohas ja varundada erinevate lisateenuste abil.
- 2.10. Teenus on teenusepakkuja poolt seiratud ööpäevaringselt. Seire ei hõlma tellija rakendusi ja ressurssidel majutatud süsteeme. Nende seire on tellija vastutus.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Ressursside tellimise eeltingimuseks on tellija ja RITi vahel koostöökokkuleppe sõlmimine ja tellija poolt peakasutaja volitamine esindamaks tellija huve Riigipilve teenuste kasutamisega seotud küsimustes.
- 3.2. Tellija saab kasutada teenust vastavalt oma vajadustele lähtudes Riigipilve eeskirjast ja käesolevatest teenustingimustest.
- 3.3. Tellija peakasutaja tellib ressursside paketi (VPC) Riigipilve iseteeninduse vahendusel. Tellitud ressursside piires on tellijal võimalik tarbida punktis 2.2 kirjeldatud funktsionaalsust.
- 3.4. Tellija peakasutaja määratud süsteemiadministraatorid paigaldavad VPC piires ressurssidele vajalikud tarkvaralised süsteemid ja andmed. Kui kasutatakse litsentsiga kaetud tarkvara (näiteks Microsofti tooted), siis lisatakse need teenused arveldusse koos litsentsi maksumusega. Tellija vastutab Riigipilve teenuste kataloogis mitteolevate tasuliste litsentside kasutamise õiguslikkuse eest.

4. Teenuse osutamise tingimused

- 4.1. Teenuse teenustaseme kirjeldus (SLA):

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne lahendamise aeg
puudub	teenus toimib plaanikohaselt	kuni 8 tundi tööajal	—
madal	teenus ei ole otseselt häiritud	kuni 4 tundi tööajal	kuni 8 tundi tööajal
keskmine	teenus osaliselt häiritud	kuni 2 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt
kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	kuni 2 tundi ööpäevaringselt	kuni 4 tundi ööpäevaringselt

- 4.2. Asjaoludel, millal pole võimalik või otstarbekas ajakohalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus valeks) kooskõlastavad tellija ja teenusepakkuja kontaktisikud edaspidise tegevuse ja aja teenuse rikke kõrvaldamiseks.
- 4.3. Teenuse häireks ega seisakuks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja taastamise ajad ei kehti juhul, kui teenuse rike on tingitud tellija tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või force majeure'ist.
- 4.4. Tellija ja teenusepakkuja kohustuvad hoiduma igasugusest tegevusest, mis segab (või võib segada) või takistab (või võib takistada) või rikub (või võib rikkuda) teise osapoole süsteemi, taristu või sidevõrgu turvalisust, sh peab tellija ja teenusepakkuja hoidma oma taristus jooksvat tarkvara kaasaegse ja turvalisena.
- 4.5. Riigipilve välisvõrgu käideldavus on sõltuvuses välisvõrgu teenusepakkujatest. Vaikimisi on välisvõrgu ühendus riigiasutuste andmesidevõrgu (riigivõrk) kaudu. Vajaduse korral on võimalik kokku leppida välisvõrgu ühenduse erilahenduses.

5. Andmete säilivus ja turvalisus

- 5.1. Riigipilve teenuse kasutamisel vastutab tellija enda poolt avalikku võrku jagatud teenuste (sh andmed) turvalisuse tagamise eest. Selleks rakendab tellija asjakohaseid organisatsioonilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid. Muu hulgas võib see hõlmata alljärgnevaid toiminguid:
 - 5.1.1 igapäevane haldamine, sh korrapärane operatsioonisüsteemi ja rakenduste turvapaikamine;
 - 5.1.2 korrapärane varundamine ja taaste;
 - 5.1.3 kõrgkäideldavuse realiseerimine;

5.1.4 monitooring.

- 5.2. Teenusepakkuja ei teosta tellija Riigipilves hoiustatavate andmete salvestamist või varundamist. Tellijal on võimalus tellida andmesalvestus- või varundusteenust Riigipilve iseteeninduse teenuste kataloogist.
- 5.3. Tellija vastutab ainuisikuliselt ja igas olukorras Riigipilves hoiustatavate süsteemide ja selle halduse alla jäävate süsteemi osade turvameetmete rakendamise eest.

6. Hooldustööd

- 6.1. Teenusepakkuja teostab teenuse hooldustöid viisil, mis häirib minimaalselt teenuse kasutamist.
- 6.2. Riigipilve kliendihaldus teavitab tellijat plaanilistest hooldustöödest Riigipilve iseteenindusest vähemalt kolm tööpäeva ette.
- 6.3. Teenusepakkuja teostab teenuse plaanilisi hooldustöid töövälisel ajal.
- 6.4. Riigipilve kliendihaldus teavitab tellijat erakorralistest (kriitiliste haavatavuste parandamine, andmelekke ja/või andmekao ohu kõrvaldamine jne) töödest Riigipilve iseteenindusest või tellija peakasutajat e-posti teel esimesele võimalusel.
- 6.5. Teenusepakkuja teostab erakorralisi töid esimesel võimalusel sh tööajal.
- 6.6. Kui hooldustööde teostamise ajal esineb teenuse toimimises häireid, siis seda ei loeta teenuse mittevastavuseks.

7. Teated

- 7.1. Tellija edastab teenusega seotud pöördumised (tellimused, infopäringud, intsidendid) Riigipilve iseteenindusest.
- 7.2. Tellija teavitab teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest viivitamatult Riigipilve iseteenindusest.
- 7.3. Juhul, kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-post teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1140 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nimetuse, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.
- 7.4. Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema Riigipilve kliendihalduse nõudmisel kättesaadav.

8. Teenuse tasu

- 8.1. Teenuse maksumus, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks:

Teenus	Arveldusühik	Maksumus päevas käibemaksuta eurodes	Maksumus 30 päeva käibemaksuta eurodes
vCPU	TK	0,10 €	3,00 €
RAM	GB	0,10 €	3,00 €
Standard Storage (HDD)	GB	0,0033 €	0,10 €
SSD Storage	GB	0,008 €	0,24 €

- 8.2. Teenus võetakse kasutusele ja hinnastatakse pakettressurssidena (VPC – Virtuaal Private Cloud). VPC provisioneerimisega kohustub tellija tasuma ressursside kasutamise tasu. Kui kasutatakse litsentsiga kaetud tarkvara (näiteks Microsofti tooted), siis tuleb tellija peakasutajal tellida litsentsid Riigipilve teenuste kataloogist.
- 8.3. Provisioneerimine on rahaline otsus, mida on võimalik teha tellija peakasutajal.
- 8.4. Tellija peakasutajal on võimalik VPC suurust muuta Riigipilve iseteeninduses päevas piiramatu arv kordi. Tasuarvestamine on päevapõhine ja arvele läheb päevas kasutatud suurim pakett.
- 8.5. Teenuse ressursside reaalsest kasutusmahust ja -kulust ning prognoositavast kuu summaarsest kulust on võimalik tellijal saada ülevaade Riigipilve iseteeninduses.
- 8.6. Teenuse eest esitatakse arve teenuse kasutamisele järgneva kalendrikuu alguses.

9. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 9.1. Tellijal tuleb teenuse lõpetamiseks Riigipilve iseteeninduses eemaldada kasutusele võetud ressursipakett (VPC) või edastada Riigipilve iseteenindusest vastavasisuline teade Riigipilve kliendihaldusele.
- 9.2. Tellija ja teenusepakkuja juhinduvad lisaks teenustingimustele koostöökokkuleppest ja Riigipilve eeskirjast.