

Cisco virtuaalse tulemüüri teenus

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT või hankija), AS ATEA (edaspidi täitja) ja hankija kliendi suhteid seoses teenuse kasutamisega ning kehtestavad sellekohaste õiguste teostamise ja kohustuste täitmise tingimused. Teenustingimusi rakendatakse hankija kliendi taasesitamist võimaldavas vormis hankijale edastatud kinnitusest või kinnitusest Riigipilve iseteeninduses teenuse tellimisest ning täitja teenuse osutamisest.

1. Mõisted

RIT või hankija:	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus;
Täitja:	AS ATEA, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes kasutatakse;
Teenus:	Cisco virtuaalse tulemüüri 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:	tööajal töötav RIT Riigipilve üksus, mille kaudu toimub hankija klientide ja täitjate juhendamine või pöördumiste vahendamine, probleemide lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele, e-post: klient@riigipilv.ee, tel 699 1140.
Hankija klient:	Riigipilve teenuste tellija / teenuste lõpp-kasutaja;
Tööpäev:	tööpäevana käsitletakse kalendripäeva, mis ei ole kas laupäev, pühapäev või rahvuspüha või riigipüha pühade ja tähtpäevade seaduse tähenduses.
Tööaeg:	tööpäev kella 9.00-st kuni kella 17.00-ni;
Tööväline aeg:	tööpäev kella 17.00-st kuni kella 09.00-ni või laupäev, pühapäev või rahvuspüha või riigipüha pühade ja tähtpäevade seaduse tähenduses;
Teenuse rike (intsident):	olukord, kus hankija kliendil 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 määranng:	
puudub -	mõju teenusele puudub;
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 täitja poolse tegevuse alustamiseni;
Kordategemisaeg:	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni täitja poolt.
Muudatus:	igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT vahendit või selle konfiguratsiooni;
Tellimus:	hankija kliendi soov saada abi teenuse osas või tellida standardset muudatust või ligipääsu;

- Riigipilve iseteenindus:** veebiaadressil <https://minu.riigipilv.ee> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on hankija kliendil võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike.
- VPC:** Virtual Private Cloud. Riistvara teenuse kogum (virtuaalsed protsessorid, mälu ja salvestusmaht), mis on loogiliselt eraldatud teistest ressurssidest ja hankija kliendil kasutatav;
- Täitja pöördumispunkt:** hooldus@atea.ee, tel: 610 5924.

2. Teenuse kirjeldus (täitjale, kaldkirjas näidis teenuse kirjeldus)

- 2.1 Cisco virtuaalse tulemüüri teenus on mõeldud internetti avatud teenuste esmaseks kaitseks koos VPN ligipääsuga.
- 2.1.1 Cisco virtuaalse tulemüüri puhul on tegemist võrguturbe lahendusega, mis aitab tagada hankija kliendil internetti publitseeritud teenuse turvalise ja tõrgeteta töö, ühtlasi pakkudes kaitset hankija kliendi virtuaalmasinatele / teenustele. Tulemüüri teenusega on vajadusel võimalik luua privaadne VPN ühendus administratiivseks ligipääsuks hankija kliendi virtuaalmasinatele Riigipilves.
- 2.1.2 Antud teenus sisaldab endas kõiki litsentse kasutamaks järgnevaid teenuseid:
- 2.1.2.1 IDS (Intrusion Detection System);
 - 2.1.2.2 IPS (Intrusion Prevention System);
 - 2.1.2.3 VPN (Virtual Private Network);
 - 2.1.2.4 GW (Layer 3 Gateway);
 - 2.1.2.5 Anivirus;
 - 2.1.2.6 Antispam;
 - 2.1.2.7 Content inspection;
 - 2.1.2.8 SSL inspection.
- 2.2 Teenuse tarnimiseks kasutatakse hankija kliendi tellitud Riigipilve IaaS ressursi.
- 2.3 Teenusele ligipääsuks kasutatakse klientprogrammi.
- 2.3.1 Kasutajakonto(d) teenuse kasutamiseks väljastab täitja.
- 2.3.2 Vaikimisi ei ole hankija kliendil tulemüüri instantsi seadistustele muutmisõigust (read-only).
- 2.3.3 Hankija kliendi kasutajakontole on võimalik kokkuleppel täitjaga lisada administreerimise õigused. Antud kasutajaprofil vajab täitja heakskiitu/sertifitseerimist.
- 2.3.4 Kui hankija kliendi teostatud seadistuste muudatuste tõttu leiab aset SLA tingimuste rikkumine, siis täitja ei vastuta SLA nõuete mittetäitmise eest ning sellisel juhul teenuse töö taastamiseks tehtavad tööd on lisatasu eest (vajalik tellida vastav seadistustööde pakett).

3. Teenuse korraldus (täitjale, näidis teenuse kirjelduse)

- 3.1 Hankija klient tellib teenuse Riigipilve iseteenindusest.
- 3.2 Hankija korraldab hankija kliendilt saadud vajaduste ja tingimuste (lähteandmete) alusel minikonkurssi, mille tulemusel täitja esitab pakkumuse.
- 3.3 Hankija sõlmib minikonkurssi edukaks tunnistanud täitjaga hankelepingu või esitab tellimuse, kui teenuse eeldatav maksumus jääb alla 20 000€ käibemaksuta. Hankelepingu sõlmimise või tellimuse esitamise eeldus on hankija kliendi kinnitus pakkumuse sobivusest.
- 3.4 Täitja aktiveerib teenuse 7 tööpäeva jooksul pärast hankelepingu sõlmimist või hankija tellimuse esitamist.

3.5 Baaspakett:

	Pakett 1:	Pakett 2:	Pakett 3:
<i>Kasutuslitsentsi periood:</i>	<i>1 aasta</i>	<i>1 aasta</i>	<i>1 aasta</i>
<i>Litsentseeritud protsessorid (vCPU),</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>4</i>

<i>Läbilaskevõime:</i>	<i>kuni 250 Mbps</i>	<i>kuni 500 Mbps</i>	<i>kuni 500 Mbps</i>
<i>Paigaldamisel liidestatavad teenused:</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>
<i>Max teenindatavaid VPC-sid/sisevõrke:</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>4</i>
<i>Teenuse monitooring:</i>	<i>jah</i>	<i>jah</i>	<i>jah</i>
<i>Konfiguratsiooni muudatused kuutasus:</i>	<i>kuni 5 lihtmuudatust</i>	<i>kuni 5 lihtmuudatust</i>	<i>kuni 10 lihtmuudatust</i>
<i>Käideldavus</i>	<i>97.5%, mõõdetuna tööajal, kuus</i>	<i>99%, mõõdetuna tööajal, kuus</i>	<i>99.5%, mõõdetuna tööajal, kuus</i>
<i>Kasutustoe SLA (tööaeg/max reageerimisaeg):</i>	<i>8x5 / NBD</i>	<i>8x5 / 4h</i>	<i>24x7 / 2h</i>

3.5.1 Pakett sisaldab tulemüüri paigaldust, baasestistust, tulemüüri monitooringut ja intsidendihaldust platvormi ning tarkvara osas (NOC).

3.5.2 Paketile on võimalik tellida punktis 3.7 lisateenuseid ja maksumusele. Kõik lisaks tellitud paketi sisalduvatele lihtmuudatustele konfiguratsioonis tehtavad muudatused tehakse lisatasu eest tellides seadistustööde paketi.

3.6 Lisateenused:

3.6.1 seadistustööde pakett 2 tundi tööajal

3.6.2 seadistustööde pakett 2 tundi töövälisel ajal;

3.6.3 HA arhitektuuri seadistus (sisaldab 4 tundi tööd tööajal);

3.7 Hankija klient lepib täitjaga eraldi kokku kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teenuse seadistustööde paketi raames täpsemad tegevused, sh nende kavandatava mahu ning eeldatava ajakava.

3.8 Täitja raporteerib hankija kliendile seadistustööde paketi raames teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, kasutades selleks omavahel kokkulepitud kanalit ja vormi.

3.9 Teenuse osutamine toimub vastavalt lepingus sätestatud tingimustele.

4. Teenuse osutamise tingimused

4.1 Cisco virtuaalse tulemüüri teenuse käideldavus on vastavalt hankija kliendi valitud teenusepaketi:

4.1.1 Pakett 1 käideldavuse SLA: 97.5%, mõõdetuna tööajal, kuus;

4.1.2 Pakett 2 käideldavuse SLA: 99%, mõõdetuna tööajal, kuus;

4.1.3 Pakett 3 käideldavuse SLA: 99.5%, mõõdetuna ööpäevaringselt, kuus.

4.2 Teenuse toe tingimused

Pakett	Kriitilisuse aste	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemisaeg
Pakett 1	<i>puudub</i>	<i>NBD</i>	<i>puudub</i>
	<i>keskmine</i>	<i>NBD</i>	<i>2 tööpäeva jooksul</i>
	<i>kõrge</i>	<i>NBD</i>	<i>NBD</i>
Pakett 2	<i>puudub</i>	<i>NBD</i>	<i>puudub</i>

	<i>keskmine</i>	<i>kuni 4 tundi tööajal</i>	<i>kuni 8 tundi tööajal</i>
	<i>kõrge</i>	<i>kuni 4 tundi tööajal</i>	<i>kuni 4 tundi tööajal</i>
Pakett 3	<i>puudub</i>	<i>NBD</i>	<i>NBD</i>
	<i>keskmine</i>	<i>kuni 2 tundi ööpäevaringselt</i>	<i>kuni 5 tundi ööpäevaringselt</i>
	<i>kõrge</i>	<i>kuni 2 tundi ööpäevaringselt</i>	<i>kuni 3 tundi ööpäevaringselt</i>

4.2.1 *Maksimaalse kordategemisaja täitmise eelduseks on täitja ligipääs Cicso instantsi VPC-le.*

4.2.2 *Teenuse kättesaadavuse eeltingimuseks on Riigipilve IaaS alusteenuse toimivus.*

4.3 *Andmete säilivus*

4.3.1 *Hankija kliendi andmetest vaikimisi ei tehta varukoopiaid.*

4.4 *Andmete turvalisus*

4.4.1 *teenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.*

4.4.2 *Kõik süsteemis läbiviidavad tööd planeeritakse kirjalikult, dokumenteeritakse ja kõikide tegevuste kohta peetakse logisid.*

4.4.3 *Tööde läbiviimiseks on koostatud reglemendid ja tegevuste nimekirjad, mille täitmist ja rakendamist korraldab täitja.*

4.5 *Hooldustööd*

4.5.1 *Teenuse hooldus- ja haldustöid teostatakse täitja kvalifitseeritud töötajate poolt.*

4.5.2 *Regulaarsed hooldustööd:*

4.5.2.1 *Teenuse monitooring;*

4.5.2.2 *24x7 teenuse käideldavuse monitooring;*

4.5.2.3 *24x7 teenuse tõrke monitooring.*

4.5.3 *Profülaktilised tööd:*

4.5.3.1 *teenuse tarkvarauuendused vähemalt 1 kord aastas;*

4.5.3.2 *teenuse veaparanduste ja turvauuenduste paigaldus jooksvalt;*

4.5.3.3 *muudatused konfiguratsioonis teenuse töö parendamiseks;*

4.5.3.4 *teenuse konfiguratsiooni varundamine.*

4.5.4 *Hooldus- ja haldustööde käigus võib toimuda katkestus teenuse töös kuni 30 minutit. Juhul kui on kasutusel klasterlahendus, saab hooldus- ja haldustöid teha ilma katkestuseta. Teenuse kättesaadavust mõjutavatest hooldustöödest teavitab Riigipilve kliendihalduse minimaalselt 7 kalendripäeva ette.*

4.6 *Täitja ei kontrolli hankija kliendi tegevust teenuse kasutamisel selle vastavuse osas kehtivale õigusele. Täitjal on õigus peatada või piirata teenuse osutamine hankija kliendile juhul, kui hankija kliendi kohta saadakse andmeid, et ta rikub teenust kasutades kolmandate isikute õigusi või kasutab teenust selleks mitte ettenähtud viisil. Vaidluse korral rikkumise olemasolu kohta on täitjal õigus peatada teenuse osutamine kuni vaidluse lõpliku lahendamiseni.*

4.7 *Täitja kohustub:*

4.7.1 *Täitja kohustub tagama hankija kliendile lepingu kehtivuse ajal teenuse, mis vastab teenuse tingimustele.*

4.7.2 *Osutama seadistustööde paketi raames teenust vastavalt hankija kliendiga kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkuleppe alusel.*

4.7.3 *Esitama hankija kliendile raporti seadistustööde paketi raames teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, vastavalt poolte vahel kokku lepitud raporteerimisperiodile.*

5. **Teated**

- 5.1. Hankija klient edastab teenusega seotud pöördumised (tellimused, infopäringud, intsidendid) Riigipilve iseteenindusest.
- 5.2. Hankija klient teavitab viivitamatult Riigipilve iseteenindusest teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest.
- 5.3. Juhul, kui ei toimi Riigipilve iseteenindus, kontakteerub hankija klient Riigipilve kasutajatoega e-post teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1140 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.
- 5.4. Hankija kliendi kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT nõudmisel kättesaadav.

6. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 6.1 Hankija klient teatab RIT kliendihaldust teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduses või saates e-kirja klient@riigipilv.ee vähemalt üks kuu ette ja RIT kliendihaldus edastab teenuse lõpetamise soovi täitjale.
- 6.2 Täitja teavitab RIT kliendihaldust ja RIT kliendihaldus hankija klienti Riigipilve iseteenindusest teenuse osutamise lõpetamisest vähemalt kolm kuud ette.
- 6.3 Teenuse lõpetamisel on hankija klient kohustatud tasuma täitjale RIT poolt esitatud arve alusel teenuse lõpetamise momendiks faktiliselt kasutatud teenuse eest.
- 6.4 *Teenuse lõppemisel kõik salvestatud andmed kustutatakse täitja poolt hiljemalt 10 kalendripäeva jooksul teavitades sellest hankija klienti 3 (kolm) tööpäeva ette.*
- 6.5 Täitja ja RIT juhivad lisaks teenustingimustele lepingust.
- 6.6 Kui täitja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine täitja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.