

## RIIGIPILVES TEENUSE OSUTAMISE LEPING 5-3/25-0066-1

Tallinnas,

kuupäev digiallkirjas

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

ja

**ByteLife Solutions OÜ**, registrikood 11179901, aadressiga Toompuiestee 35, 10149 Tallinn, keda esindab põhikirja alusel Janek Gridin, 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 Leping sõlmitakse riigihangete seaduse § 49 lg 1 punkti 2 ja § 72 alusel, lähtudes läbiviidud väljakuulutamisetähtaajast läbirääkimistega hankemenetlusega riigihanke „Riigipilve lisateenus: Riigipilve lisateenuse Zabbixi monitooring, lisateenused koos IT haldusteenusteenuse ning küberohtude avastamise ja reageerimise lahendusega“ (viitenumber 289841) I osa alusdokumentidest ja nimetatud riigihanketele täitja poolt 10.03.2025 esitatud pakkumusest nr 547473.
- 1.2 Tellija sõlmib lepingu täitjaga, tuginedes täitja pakkumusele, lepingus fikseeritud täitja avaldustele ja kinnitustele ning eeldades heas usus täitja professionaalsust ja võimekust lepingut nõuetekohaselt täita. Alltöövõtjate kasutamise korral jääb lepingu nõuetekohase täitmise eest tellija ees vastutavaks täitja.
- 1.3 Lepingu esemeks on Riigipilve teenuste kataloogist tellitavad Zabbixi monitooring, IT haldusteenus, valveteenus (edaspidi teenus) Riigipilve tellijatele vastavalt lepingus ja selle lisas 1 sätestatud tingimustele ja korrale.
- 1.4 RIT sõlmib lepingu teenusepakkujaga, eeldades heas usus teenusepakkuja professionaalsust ja võimekust lepingut nõuetekohaselt täita.
- 1.5 Lepingu lahutamatuks osadeks on riigihanke „Riigipilve lisateenuse Zabbixi monitooring, lisateenused koos IT haldusteenusteenuse ning küberohtude avastamise ja reageerimise lahendusega“ (viitenumber 289841) alusdokumendid, täitja pakkumus, tööde üleandmisevastuvõtmise aktid või aruanded, pooltevahelised kirjalikud teated ning lepingu muudatused ja lisad.
- 1.6 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 allkirjastamisest ja kehtib allkirjastamisest **3 (kolm) aastat või 120 000 eurot** täitumiseni (käibemaksuta). 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 eurodes

## TEENUSE OSUTAMISE LEPING

<b>Pakett 1 halduspakett</b> (sisaldab paigaldust)	5 tundi kuus	450,00
<b>Pakett 2 halduspakett</b> Zabbixi hajutatud lahendusele (sisaldab paigaldust).	8 tundi kuus	720,00
<b>Lisatöö</b> (uued agendid, uuendused, lahendus laiendamine jne)	tund	90,00

- 2.1.2 Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus kas
- 2.1.2.1 tellija aktsepteeritud teenusepakkuja tarnitud töötundide alusel: tellija ja teenusepakkuja vahel allkirjastatakse tööde üleandmise-vastuvõtmise akt või
- 2.1.2.2 igakuiselt tellija ja teenusepakkuja vahel kirjalikkus taasesitamist võimaldavas vormis kokkulepitult tundide arv kuni uue kokkuleppeni tundide arvu muutumisel või teenuseosutamise lõpetamiseni.
- 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 Leping lõppemisel jääb kehtima teenusepakkuja kohustus hoida salajasena konfidentsiaalset 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 lepingu viitenumbrile 289841 001 000 001 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 täitmise 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.
- 3.7 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.
- 3.8 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.

## TEENUSE OSUTAMISE LEPING

- 3.9 Kui teenusepakkuja rikub lepingulist kohustust, on RIT'l 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. INTELLEKTUAALSE OMANDI ÕIGUSED JA NENDE KASUTAMINE

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

## TEENUSE OSUTAMISE LEPING

- 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.
- 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 tähtajatu. Teenusepakkuja tagab, et konfidentsiaalsuskohustus kehtib ka nende töötajate ning muude lepingu täitmisel 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 kuuekümnepäevase (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 täitmisega 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: talituse juhataja Rain Nõmmik (e-post [rain.nommik@rit.ee](mailto:rain.nommik@rit.ee)), iseteeninduse peakasutaja Ave Aun (tel: 5666 1091, e-post [ave.aun@rit.ee](mailto:ave.aun@rit.ee)) või projektijuht Gennet Jaadla (tel: 508 8295, e-post: [gennet.jaadla@rit.ee](mailto:gennet.jaadla@rit.ee)).
- 8.1.2 Teenusepakkuja kontaktisik: projektijuht Vitali Ldinin, tel: 5381 8166, e-post: [vitali.ldinin@bytelife.com](mailto:vitali.ldinin@bytelife.com).
- 8.2 Kontaktpunktid:
- 8.2.1 RIT Riigipilve kliendihaldus: tel 699 1140, e-post: [klient@riigipilv.ee](mailto:klient@riigipilv.ee).
- 8.2.2 Teenusepakkuja kasutajatugi: tel: 5333 0112, e-post: [support@bytelife.com](mailto:support@bytelife.com).

## 9. LÕPPSÄTTED

- 9.1 Lepingule kohaldatakse Eesti Vabariigi õigusakte.
- 9.2 Lepingu täitmisel tekkivad vaidlused ja lahkarvamused lahendavad pooled läbirääkimiste teel.

## TEENUSE OSUTAMISE LEPING

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.

**Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia  
Keskus:**

(allkirjastatud digitaalselt)

Ergo Tars  
direktor

**ByteLife Solutions OÜ:**

(allkirjastatud digitaalselt)

Janek Gridin  
juhatuse liige

# TEENUSE OSUTAMISE LEPING

Lisa 1 Teenuse teenustingimused

## Zabbixi monitooringu teenustingimused

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT), ByteLife Solutions OÜ (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

<b>RIT:</b>	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus;
<b>Teenusepakkuja:</b>	ByteLife Solutions OÜ, keslle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
<b>Teenus:</b>	Zabbixi monitooringu;
<b>Riigipilve kasutajatugi:</b>	RIT 24/7 töötav seirekeskus, mille kaudu toimub probleemide registreerimine ja suunamine vastava valdkonna spetsialistidele, e-post: kasutajatugi@riigipilv.ee, tel 699 1140;
<b>Riigipilve kliendihaldus:</b>	RIT Riigipilve tööajal töötav üksus, mille kaudu toimub kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele, e-post: klient@riigipilv.ee, tel 699 1140;
<b>Lepe:</b>	RIT ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe;
<b>Tellija:</b>	RIT lepinguline partner, kes tellib või kasutab Riigipilve teenust;
<b>Tööpäev:</b>	kalendripäev, mis ei ole laupäev või pühapäev või rahvuspüha või riigipüha pühade ja tähtpäevade seaduse tähenduses;
<b>Tööaeg:</b>	tööpäev kella 9.00-st kuni 17.00-ni;
<b>Tööväline aeg:</b>	aeg, mis ei ole tööaeg;
<b>Teenuse rike (intsident):</b>	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;
<b>Teenuse seisak:</b>	olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud);
<b>Teenuse häire:</b>	olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö on piiratud (on häiritud);
<b>Teenuse rikke mõju ulatuse määrang:</b>	
<b>puudub -</b>	mõju teenusele puudub;
<b>madal -</b>	teenus on häiritud ühel kasutajal või teenuse raames kasutatava komponendi töö on häiritud, kuid teenus on kasutatav;
<b>keskmine -</b>	teenus on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel või on häiritud mitu teenuses kasutatavat komponenti, kuid Teenus on kasutatav;
<b>kõrge -</b>	teenus on seiskunud mitmel kasutajal või pole kasutatav;
<b>Reageerimisaeg:</b>	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenusepakkuja spetsialisti töö alustamine intsidendi lahendamiseks;
<b>Kordategemisaeg:</b>	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse tööväime taastamiseni.
<b>Muudatus:</b>	igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT vahendit või selle konfiguratsiooni;

## TEENUSE OSUTAMISE LEPING

<b>Tellimus:</b>	tellija soov saada abi teenuse osas või tellida standardset muudatust või ligipääsu;
<b>Riigipilve iseteenindus:</b>	veebiaadressil <a href="https://minu.riigipilv.ee">https://minu.riigipilv.ee</a> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike;
<b>Süsteem:</b>	tellija poolt defineeritud süsteemiskeem.

### 2. Teenuse tehniline kirjeldus

- 2.1 Teenusepakkuja Zabbix monitooringu paigalduse pakett on mõeldud tellijale, kellel puudub ressurss kasutusele võtta ettevõtte sisest monitooringusüsteemi. Monitooringukeskkond võimaldab jälgida seadmete ja rakenduste tööparameetreid ning võrguliikluse statistikat. Keskfond võimaldab vastavalt seadistatud piirväärtustele teavitada tellijat võimalikest rikestest seadmete või rakenduste töös.
- 2.2 Monitooringu keskkonnaks kasutatakse vabavaralist tarkvara **Zabbix** (<https://www.zabbix.com/>), mis seadistatakse vastavalt tellija vajadustele.
- 2.3 Teenuse tarnimiseks kasutatakse üldjuhul tellija tellitud Riigipilve IaaS ressursi.
- 2.4 Kasutajakonto väljastab Riigipilve kliendihaldus pärast tellimuse saamist Riigipilve iseteenindusest.
- 2.5 Ligipääs Zabbix monitooringu paigalduse halduspaneelile toimub üle HTTPS turvatud ühenduse.
- 2.6 Teenuse baasseadistuseks on vajalik tellija seadmetes/rakendustes seadistada vajalikul tasemel logimine, vajadusel tarkvaralised agendid ning seadmete ja monitooringu keskkonna vaheline andmekanal.

### 3. Teenuse korraldus

- 3.1 Tellija tellib teenuse Riigipilve iseteenindusest ja Riigipilve kliendihaldus edastab tellimuse teenusepakkujale.
- 3.2 Halduspaketid:
  - 3.2.1 **Pakett 1: halduspakett, mis sisaldab 5 tundi kuus** (pakett sisaldab ka Zabbix monitooringu teenuse keskkonna algseadistust).
  - 3.2.2 **Pakett 2: halduspakett Zabbixi hajutatud lahendusele, mis sisaldab 8 tundi kuus** (pakett sisaldab ka Zabbix monitooringu teenuse keskkonna algseadistust).
  - 3.2.3 **Lisatöö** (uued agendid, uuendused, lahendus laiendamine jne).
- 3.3 etid monitooringu keskkonna peenhäälestamiseks või lahenduse haldamiseks sisaldavad järgmisi tegevusi:
  - 3.3.1 Zabbix lahenduse administreerimine;
  - 3.3.2 Zabbix lahenduse monitooring;
  - 3.3.3 konfiguratsiooni muudatused;
  - 3.3.4 raportid intsidentidest.
- 3.4 Tellija lepib teenusepakkujaga eraldi kokku kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teenuse raames teostatavad lisateenused, sh nende kavandatava mahu ning eeldatava ajakava.

### 4. Teenuseosutamise tingimused

- 4.1 Teenust osutatakse üldjuhul tööajal, kui ei ole kokkulepitud teisiti.
- 4.2 Andmete säilivus: tellija andmetest ei tehta vaikumisi varukoopiaid.
- 4.3 Andmete turvalisus
  - 4.3.1 teenuse iseteenindus on paigaldatud IaaS peale;
  - 4.3.2 teenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet;

## TEENUSE OSUTAMISE LEPING

- 4.3.3 paigaldamisel ja seadistamisel järgitakse tootja dokumentatsiooni: [https://www.zabbix.com/documentation/current/manual/installation/requirements/best\\_practices](https://www.zabbix.com/documentation/current/manual/installation/requirements/best_practices).
- 4.3.4 masinale ligipääsud piiratakse nii administratiivselt kui ka kasutaja tasemel;
- 4.3.5 Riigipilve keskkonna väliste seadmete/teenuste monitoorimine toimub üle krüpteeritud andmekanali (VPN tunnel).
- 4.4 Teenusepakkuja ei kontrolli tellija tegevust teenuse kasutamisel selle vastavuse osas kehtivale õigusele. Teenusepakkujal on õigus peatada või piirata teenuse osutamine tellijale juhul, kui tellija kohta saadakse andmeid, et ta rikub teenust kasutades kolmandate isikute õigusi või kasutab teenust selleks mitte ettenähtud viisil. Vaidluse korral rikkumise olemasolu kohta on teenusepakkujal õigus peatada teenuse osutamine kuni vaidluse lõpliku lahendamiseni.
- 4.5 Teenusepakkuja kohustub
  - 4.5.1 tagama tellijale teenuse, mis vastab teenustingimustele ja tellitud;
  - 4.5.2 sõlmima tellija nõudmisel NDA lepingu.
- 4.6 Tellija kohustub
  - 4.6.1 sõlmima teenusepakkuja nõudmisel NDA lepingu;
  - 4.6.2 esitama teenusepakkujale jooksvalt teenuse osutamiseks vajalikud lähteandmed ja –dokumendid;
  - 4.6.3 teavitama teenusepakkujat, kui teenuse raames töödeldakse isikuandmeid;
  - 4.6.4 andma teenusepakkujale mõistliku ja piisava aja oma kohustuste täitmiseks;
  - 4.6.5 andma teenusepakkujale vajalikke juhiseid, sh teenusepakkuja nõudmisel kirjalikult.

## 5. Teated

- 5.1 Tellija edastab teenusega seotud pöördumised (tellimused, infopäringud, intsidendid) Riigipilve iseteenindusest.
- 5.2 Tellija teavitab viivitamatult Riigipilve iseteenindusest teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjale.
- 5.3 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.
- 5.4 Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema Riigipilve kliendihalduse nõudmisel kättesaadav.

## 6. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 6.1 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.
- 6.2 Teenusepakkuja teavitab Riigipilve kliendihaldust ja Riigipilve kliendihaldus tellijat Riigipilve iseteenindusest teenuse osutamise lõpetamisest vähemalt kaks kuud ette.
- 6.3 Teenuse lõpetamisel on tellija kohustatud tasuma esitatud arve(te) alusel teenuse lõpetamise momendiks faktiliselt tehtud teenuse eest.
- 6.4 Teenusepakkuja ja RIT juhinduvad lisaks teenustingimustele Riigipilve eeskirjast ja lepingust.
- 6.5 Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui salvestatud andmefailides sisalduvad tellija töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt tellija ja teenusepakkuja vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.