

HANKELEPINGU ERITINGIMUSED 5-3/25-0163-1

kuupäev digikonteineris

Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, registrikoodiga 77001613, aadressiga Lõdtsa tn 8a, Tallinn, 11415 Harju maakond, mida esindab põhimääruse alusel Ergo Tars (edaspidi nimetatud hankija)

ja

ByteLife Solutions OÜ, registrikood 11179901, aadressiga Toompuiestee 35, 10149 Tallinn, mida esindab juhatuse liige Janek Gridin (edaspidi nimetatud täitja),

keda nimetatakse edaspidi pool või koos pooled, sõlmisid käesoleva hankelepingu (edaspidi leping) alljärgnevas:

1. Lepingu alus ja ese

- 1.1. Leping sõlmitakse riigihanke „Riigipilve lisateenus: virtuaalse tulemüüri teenus“ (viitenumber 257825) hanke II osa tulemusel 20.03.2024 sõlmitud raamlepingu nr 5-3/24-0079-1 alusel ja minikonkursi „Cisco tulemüüride seadistamise, monitooringu ning intsidendihalduse teenuse tellimine“ (viitenumber 294167) alusel, lähtudes hankija pakkumuse esitamise ettepanekust ja täitja 12.05.2025 pakkumusest nr 560734.
- 1.2. Lepingule kehtivad kõik raamlepingus ja nimetatu lisades toodud tingimused, kui lepingus ei ole sätestatud teisiti.
- 1.3. Lepingu alusel osutab täitja hankija kliendile täitja pakkumuses kirjeldatud teenuseid ning täidab kõik muud lepingust tulenevad kohustused.

2. Lepingu dokumendid

- 2.1. Lepingu lahutamatuks osadeks on raamleping ja selle lisad, pooltevahelised taasesitamist võimaldavas vormis teated ning kõik lepingu muudatused ja muud lisad.
- 2.2. Lepingu lisad:
 - 2.2.1. Lisa 1: Teenuse kirjeldus
 - 2.2.2. Lisa 2. Täitja riigihangete registris olev pakkumus nr 560734.

3. Lepingu tähtaeg, maksumus ja tasumine

- 3.1. Teenuse, mis kirjeldatud lepingu lisa 1, osutamine 36 (kolmkümne kuue) kuu jooksul lepingu sõlmimisest.
- 3.2. Teenuse maksumus:
 - 3.3.1 Cisco tulemüüride seadistamine, monitooring ning intsidendihalduse 1 kuutasu maksumus 1975 eurot, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks.
 - 3.3.2 Lisatööde (konfiguratsioonimuudatused, seadistamine tööajal) tunnitasu maksumus 79 eurot, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks.
- 3.3. Lepingu maksumus on maksimaalselt 80 000 eurot, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks. Nimetatud maksumus on eeldatav ning hankija või hankija klient ei ole kohustatud täitjalt tellima teenust lepingu kogumaksumuse summas. Lepingu maksumus sisaldab lepingu täitmiseks vajalikke tasusid ja makse.
- 3.4. Täitja esitab arve hankijale igakuiselt hankija kliendile osutanud kuutasupõhiste ja/või tunnitaspõhiste teenuste eest.
- 3.5. Tunnitaspõhiste teenuste korral on täitja ja hankija kliendi vahel allkirjastatud teenuse üleandmise akt, mis on edastatud hankijale.
- 3.6. Arve maksmine eeldab, et täitja on teenuse teostanud arvel märgitud perioodil.
- 3.7. Maksetähtaeg on 30 kalendripäevast.
- 3.8. Lepingu osa viitenumber: 257825 002 001 001.

4. Muud tingimused

- 4.1. Leping jõustub allkirjastamise hetkest ja kehtib kuni lepingujärgsete kohustuste täitmiseni või teenustingimustes kirjeldatud teenuse lõpetamise tingimustele.
- 4.2. Pooled kinnitavad, et käesoleva lepingu sõlmimine on kooskõlas kõigi kehtivate seaduste ja muude õigustloovate aktide sätetega. Eraldiseisvalt kinnitavad pooled täiendavalt, et raamlepingu sõlmimine ei ole vastuolus tema põhikirjaliste ega varasemate lepinguliste kohustuste ja/või muude sõlmitud kokkulepetega.
- 4.3. Pooled kinnitavad ja tõendavad, et neil on olemas kõik õigused ja volitused käesoleva lepingu sõlmimiseks ja selles sätestatud kohustuste täitmiseks ning lepinguga kavandatud tehingute tegemiseks. Leping on poolte jaoks siduv ja täitmiseks kohustuslik ning kummagi poole esindajal on kõik vajalikud volitused, nõusolekud, load ja muud õigused lepingule poole nimel allakirjutamiseks.
- 4.4. Lepingu sõlmimisega kaotavad kehtivuse kõik pooltevahelised varasemad kokkulepped niivõrd, kui võrd need on vastuolus lepinguga.
- 4.5. Lepingu allakirjutamisega tõendavad pooled, et on tutvunud ja on nõus lepingu ja selle lisadega ning oluliste osadega ning mõistavad täielikult enesele võetavate kohustuste sisu ning nende tagajärgi.

5. Poolte kontaktandmed

- 5.1. Poolte esindajad teenuse üleandmise aktide, teadete jms lepinguga seonduvate dokumentide allkirjastamisel:
 - 5.1.1. Hankija kontaktisik: talitusejuhataja Rain Nõmmik (tel: 5709 9988, e-post: rain.nommik@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)
 - 5.1.2. Hankija kliendi kontaktisik: IKT halduse teenusejuht Kalmer Halliko (tel: 5381 8166 e-post: kalmer.halliko@eis.ee);
 - 5.1.3. Täitja kontaktisik: projektihaldur Vitali Ldinin (tel: 5381 8166 e-post: vitali.ldinin@bytelife.com).
- 5.2. Kontaktpunktid:
 - 5.2.1. Hankija kontaktpunkt: klient@riigipilv.ee, tel 699 1140;
 - 5.2.2. Hankija kliendi kontaktpunkt: Teams ja tel:
 - 5.2.3. Täitja kontaktpunkt: tel 5333 0112, e-post: support@bytelife.com.

Hankija:
Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus:

Teenusepakkuja:
ByteLife Solutions OÜ

(allkirjastatud digitaalselt)

(allkirjastatud digitaalselt)

Ergo Tars
direktor

Janek Gridin
juhatuse liige

Cisco tulemüüride seadistamise, monitooringu ning intsidendihalduse teenuse

Käesoleva lisa reguleerib Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT või hankija), ByteLife Solutions OÜ (edaspidi täitja) ja hankija kliendi, Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutuse, suhteid seoses teenuse kasutamisega ning kehtestavad sellekohaste õiguste teostamise ja kohustuste täitmise tingimused.

1. Mõisted

RIT või hankija:	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus;
Täitja:	ByteLife Solutions OÜ, 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:	Riigipilve kliendihalduse teenus, mille kaudu toimub hankija klientide ja täitjate juhendamine või pöördumiste vahendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele, e-post: klient@riigipilv.ee , tel 699 1140.
Hankija klient:	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus, kes on 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 määrand:	
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;
Muudatuse tellimus:	Muudatuse tellimus on hankija kliendi poolt edastatud ametlik taotlus tulemüüri konfiguratsiooni muutmiseks. See võib hõlmata näiteks reeglite lisamist, muutmist või kustutamist, uute teenuste avamist, sulgemist või olemasolevate ühenduste tingimuste muutmist. Iga tellimus peab sisaldama piisavat infot muudatuse tehnilise teostuse jaoks.

Tellimus, mis sisaldab üht muudatust:

Tulemüüri konfiguratsiooni üksik ja konkreetne tegevus, mis teostub ühe eesmärgi saavutamiseks.

Tellimus, mis sisaldab mitut muudatust:

Kui tellimus sisaldab rohkem kui ühte eraldiseisvat tegevust – näiteks mitme reegli lisamine erinevateks eesmärkideks – käsitletakse seda mitme muudatusena. Sõltumata sellest, kas need on esitatud ühe tellimusena.

Riigipilve iseteenindus:

veebiaadressil <https://minu.riigipilv.ee> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on hankija kliendil võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatused ja lahenduskäike.

VPC:

Virtual Private Cloud, riistvara teenuse kogum (virtuaalsed protsessorid, mälu ja salvestusmaht), mis on loogiliselt eraldatud teistest ressurssidest ja hankija kliendil kasutatav;

NOC (täitja pöördumispunkt): Võrgu jälgimise keskus (Network Operations Center);

2. Hankija kliendi olemasolev tulemüüride lahendus

- 2.1. Hankija kliendi on olemas 4 Cisco Firepower TD tulemüüri ning Cisco Firepower Management Center (FMC).
- 2.2. Tulemüüre hallatakse läbi FMC.
- 2.3. Kõigil toodetel on tootjapoolne tugi ning tarkvarakindlustus.
- 2.4. Tulemüürid on varustatud täiendava turvatarkvaraga (FTD-V-10S-TMC).

3. Teenusele esitatavad tingimused:**3.1. Kuutasupõhiselt tehtavad tegevused:**

- 3.1.1. Cisco tulemüüride ja FMC hooldus (tarkvarauuendused, optimeerimine jms).
- 3.1.2. Konfiguratsioonimuudatused – kuni 10 muudatust kuus. Sisendiks hankija kliendi pöördumised pakkuja/täitja poole läbi hankija kliendi pöördumiste halduse keskkonna “Jira” (s.t. pöördumised toimuvad Riigipilve iseteeninduse väliselt).
- 3.1.3. Kasutajatugi (tööaeg / maksimaalne reageerimise aeg): 8x5 / NBD, suhtluskanaliks üldjuhul hankija kliendi Teams ning täpsustamiseks või kiireks pöördumiseks ka telefon.
- 3.1.4. Monitooring ja teenusetugi - 24/7

Kriitilisuse aste	Kirjeldus	Maksimaalne reageerimise aeg	Maksimaalne kordategemise aeg
Kõrge-	Tulemüüri rike, mis katkestab olulise teenuse (nt internetiühendus, VPN)	Kuni 1h ööpäevaringselt	Kuni 4h 24/7 või ajutine lahendust
Madal	Spetsiifiline reegel põhjustab ühenduse katkestust või segab teenuse tööd	NBD	NBD
Tavaline muudatus	Planeeritud tulemüüri muudatused (nt uue reegli lisamine, logide suunamine)	NBD	3 tööpäeva

3.2. Tunnisupõhiselt, tasuarvestus 0,5h täpsusega, tehtavad tegevused:

- 3.2.1. Konfiguratsioonimuudatused, mis ei mahu kuutasu piiridesse.
- 3.2.2. Seadistamine. Tööde sisu ja maht lepitakse kokku enne tööde algust.
- 3.3. Pakkuja/täitja koostab tunnisupõhiselt teostatud tööde ja tundide kohta akti ning edastab pakkuja/täitja esindaja poolt allkirjastatud akti hankija kliendi esindajale allkirjastamiseks. Hankija klient allkirjastab akti 5 tööpäeva jooksul ning edastab allkirjastatud akti nii pakkujale/täitjale kui ka hankijale, RIT’le arvelduseks.
- 3.4. Cisco tulemüüride taristu tehnilise poolega seotud kulud (virtuaalserverite ressurss, võrgukulud, toodete litsentsid jms.) katab hankija klient väljaspool käesolevat minikonkurssi.
- 3.5. Teenuse osutamise perioodi on hankija kliendil ligipääs kõigile süsteemidele administraatori õigustes.

4. Teenuse korraldus

- 4.1 Hankija klient tellib teenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel.
- 4.2 Täitja aktiveerib teenuse pärast hankilepingu sõlmimist või hankijalt tellimuse saamisest.
- 4.3 Hankija klient lepib täitjaga eraldi kokku kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teenuse raames täpsemad tegevused, sh nende kavandatava mahu ning eeldatava ajakava.
- 4.4 Täitja raporteerib hankija kliendile teenuse käigus teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, kasutades selleks omavahel kokkulepitud kanalit ja vormi.
- 4.5 Teenuse osutamine toimub vastavalt hankilepingus sätestatud tingimustele.
- 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.

5. Muudatuste juhtimine

- 5.1 Hankija klient ja täitja suhtluskanaliks üldjuhul hankija kliendi Teams ning täpsustamiseks või kiireks pöördumiseks ka telefon.
- 5.2 Hankija klient teeb tööde teostamiseks pöördumised pakkuja/täitja poole läbi hankija kliendi pöördumiste halduse keskkonna "Jira".
- 5.3 Muudatused (kuni 10 tk kuus) esitatakse e-posti kaudu: support@bytelife.com.
- 5.4 Iga muudatus peab olema piisavalt detailselt kirjeldatud (eesmärk, vajalikud IP-d, pordid, protokollid jms).
- 5.5 Keerulisemate muudatuste (nt VPN konfigureerimine, NAT reeglite ümberkorraldus) korral võib lahendusaeg pikeneda vastavalt hankija kliendi ja täitja vahelisele kokkuleppele.
- 5.6 Hankija klient teavitab Riigipilve iseteenindusest teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest.
- 5.7 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.
- 5.8 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 iseteeninduse vahendusel 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 iseteeninduse vahendusel 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 Pooled juhinduvad lisaks teenustingimustele raamlepingust ja hankilepingust.
- 6.5 Kui täitja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine täitja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.