

E-õppe ja riskihindamise platvormi DeLRAP teenustingimused

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT) ja tellija suhteid seoses teenuse kasutamisega ja 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 01.03.2022;
Teenusepakkuja:	CybExer Academy OÜ, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	E-õppe ja riskihindamise platvorm DeLRAP;
RIT kasutajatugi:	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse teeninduskeskus pöördumiste haldamiseks;
Riigipilve kasutajatugi:	Riigipilve kasutajatoe teenus, mille kaudu toimub kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele.
Tellija:	Riigipilve teenuse tellija / teenuse lõppkasutaja;
Leping:	RIT ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe;
Tööaeg:	esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
Tööväline aeg:	esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
Öine aeg:	esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;
Teenuse rike (intsident):	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;
Teenuse seisak:	olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud);
Teenuse häire:	olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö on piiratud (on häiritud);
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;
Reageerimisaeg:	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni RIT poolse 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;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike;
Teenuse halduskeskkond:	DeLRAP administreerimise liides.

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. E-õppe ja riskihindamise platvorm DeLRAP võimaldab tellijal mugavalt kasutusele võtta DeLRAP platvormi e-õppe ja riskihindamise kursuste läbiviimiseks.
- 2.2. DeLRAP platvormil on järgmised võimalused:
 - 2.2.1. Interaktiivne e-õpe: kõik õpekaasused põhinevad dialoogil ja juhtumiõppel, mille käigus õppija valib talle lähima lahendustee, millele platvorm annab automaatselt tagasisidet
 - 2.2.2. Tugev riskihindamise meetodika: interaktiivse e-õppe käigus kogutud andmete põhjal koostatakse automaatselt nii individuaalne riskiprofiil kui ka kogu asutuse ja allüksuste riskiprofiilid
 - 2.2.3. Asutusesisene tagasiside: kõik õppijad saavad läbivalt kogu kursuse jooksul anda tagasisidet õpitava kohta, mida näevad vaid organisatsiooni poolt analüütiku rolli määratud kasutajad
 - 2.2.4. Paindlik e-õpe: töötajad saavad kursuseid läbida vabalt valitud tempos ja formaadis, ühe õppesessioonina või osade kaupa.
- 2.3. Teenuse tarnimiseks kasutatakse tellija poolt tellitud Riigipilve IaaS ressursi.
- 2.4. Teenusele ligipääsuks paigaldab Teenusepakkuja tellija IaaS VPC ressursile DeLRAP virtuaalmasina ja edastab tellijale kasutajakonto teenuse haldamiseks.
- 2.5. Ligipääs DeLRAP e-õppe ja riskihindamise platvormi halduspaneelile toimub üle HTTPS turvatud ühenduse.
- 2.6. Teenuse seadistamiseks on vajalikud: DNS nimi (pöörduspunkt), HTTPS sertifikaat pöörduspunkti DNS nimele, koos privaativõtmega.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Tellija tellib Teenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel, valides teenuse paketi ja sobivad DeLRAP platvormil läbiviidavad kursused (minimaalselt üks).
- 3.2. Teenuse paketid:
 - 3.2.1 **DeLRAP pakett 1 (täishalduseta)** - igapäevane DeLRAP virtuaalmasina opereerimine ja haldus s.h. turvavärskenduste paigaldamine on tellija enda vastutusel. Pakett sisaldab kuni 500 kasutajat per moodul. Lisa kasutajaid on võimalik juurde tellida vastavalt teenuse maksumusele.
 - 3.2.2. **DeLRAP pakett 2 (täishaldusega)** - kõik süsteemis läbiviidavad tööd ja uuenduste paigaldused (s.h. turvavärskendused) teostatakse teenuspakkuja poolt. Pakett sisaldab

kuni 500 kasutajat per moodul. Lisa kasutajaid on võimalik juurde tellida vastavalt teenuse maksumusele.

3.3. Teenuse kursuste moodulid:

Küberhügieeni moodul	Töötajate küberturvalisuse alase riski hindamiseks
Andmekaitse moodul	Töötajate andmekaitse-alaste riskide hindamiseks
Korruptsioonivastane moodul	Töötajate korruptsiooniriski hindamiseks
Rahapesu vastane moodul	Rahapesuregulatsioonidega seotud riskide hindamiseks

3.3.1. Tellija lepib teenusepakkujaga eraldi kokku kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teenuse raames teostatavad järgmised tegevused:

3.3.1.1 kas teenus tellitakse täishaldusega või ilma.

3.3.1.2. kasutajate arv, mis määrab pakettide koguse (baaspakett õppemoodulist sisaldab 500 kasutaja litsentsi, mida saab laiendada ühe litsentsi kaupa vajaliku koguseni).

3.3.1.3 tellija kontaktisikud;

3.3.1.4 tehniline töötuba, mille eesmärk on integreerida teenus tellija infosüsteemidega.

3.4. Teenus aktiveeritakse teenusepakkuja poolt 3 tööpäeva jooksul peale tellimuse laekumist.

3.5. Teenuse osutamine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatud tingimustele.

4. Teenuse osutamise tingimused

4.1. Teenuse käideldavus on 99% aastas, mida arvestatakse tööajal 09.00-17.00 esmaspäevast reedeni, v.a riiklikud pühad.

4.2. Teenuse toe tingimused:

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemisaeg
puudub	teenus toimib plaanipäraselt	järgmise tööpäeva jooksul	N/A
keskmine	teenuse töö on piiratud/häiritud	järgmise tööpäeva jooksul	N/A
kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	järgmise tööpäeva jooksul	kuni 4 tundi tööajal

4.3. Andmete säilivus

4.3.1. Tellija andmetest vaikimisi varukoopiaid ei tehta.

4.4. Andmete turvalisus

4.4.1. Teenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.

4.4.2. Tööriist ei sisalda algselt tellija andmeid, ehk tegu on tühja aplikatsiooniga ning tellijad ise hindavad andmete turvaklassi hiljem vastavalt oma organisatsiooni riskitasemetele ja andmetele.

4.4.3. DeLRAP pakett 2 (täishaldusega) korral kõik teenuspakkuja poolt süsteemis läbiviidavad tööd dokumenteeritakse ja kõikide tegevuste kohta peetakse logisid.

4.4.4. Täishalduse paketi raames tööde läbiviimiseks on koostatud relemendid ja tegevuste nimekirjad, mille täitmist ja rakendamist korraldab teenusepakkuja.

4.5. DeLRAP pakett 2 (täishaldusega) pakettis sisalduvad hooldustööd:

4.5.1. Teenuse hooldus- ja haldustööd teostatakse teenusepakkuja kvalifitseeritud töötajate poolt.

- 4.5.2. Regulaarsed hooldustööd:
- 4.5.2.1. DeLRAP virtuaalmasina uuendamine;
 - 4.5.2.2. DeLRAP rakenduse uuendamine;
 - 4.5.2.3. Igakuiselt kuni 2 tundi konsultatsiooni ja tuge DeLRAP konfigureerimisel ja muudes küsimustes.
- 4.5.3. Lahenduse kättesaadavust mõjutavatest hooldustöödest teavitatakse ette Riigipilve kasutajatoe vahendusel minimaalselt 3 tööpäeva.
- 4.6. 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.
- 4.7. Teenusepakkuja kohustub:
- 4.7.1. Teenusepakkuja kohustub tagama tellijale lepingu kehtivuse ajal teenuse, mis vastab teenuse tingimustele.
- 4.8. Tellija kohustub:
- 4.8.1. Tellija kohustub teenuse kasutusele võtmiseks tagama, et volitatud töötaja või töötajad osalevad teenusepakkuja töötubadel, kus toimub teenuse seadistamine.
 - 4.8.2. Tellija kohustub kasutama teenust vastavalt kokku lepitud tehnilistele parameetritele.

5. Teated

- 5.1 Tellija teavitab viivitamatult iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule.
- 5.2 Juhul, kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija/kasutaja Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-post teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1144 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.
- 5.3 Teenuse kasutamisel tekkinud soovidest, tähelepanekutest teavitab tellijat teenusepakkujat Riigipilve iseteeninduse vahendusel.

6. Teenuse tasu

- 6.1 Teenuse kasutusele võtul rakendub ühekordne teenuse ülesseadmistasu, mis sisaldab keskkonna paigaldust ja häälestust.
- 6.2 Teenuse maksumus:

Teenus	Teenuse ühekordne maksumus käibemaksuta (EUR)	Teenuse ühekordne maksumus käibemaksuga (EUR)
DeLRAP teenuse avamistasu	1 925,00€	2 310,00€

DeLRAP pakett 1 (täishalduseta)	Teenuse maksumus koos käibemaksuta (EUR)	Teenuse maksumus koos käibemaksuga (EUR)
DeLRAP Küberhügieeni moodul	399,00€	478,80€
DeLRAP Andmekaitse moodul	625,00€	750,00€
DeLRAP Korruptsioonivastane moodul	625,00€	750,00€
DeLRAP Rahapesu vastane moodul	625,00€	750,00€
DeLRAP Lisakasutaja õppemoodulile per moodul	1,00€	1,20€

DeLRAP pakett 2 (täishaldusega)	Teenuse maksumus kuus käibemaksuta (EUR)	Teenuse maksumus kuus käibemaksuga (EUR)
DeLRAP Küberhügieeni moodul	525,00€	630,00€
DeLRAP Andmekaitse moodul	750,00€	900,00€
DeLRAP Korruptsioonivastane moodul	750,00€	900,00€
DeLRAP Rahapesu vastane moodul	750,00€	900,00€
DeLRAP Lisakasutaja õppemoodulile per moodul	1,35€	1,62€

- 6.3 Teenuse tasu arvestatakse kuupõhiselt, aktiveeritud koolitusmoodulite kaupa.
- 6.4 Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja tellitud teenuse maksumusele RIT poolt esitatud arve alusel. Lisaks kuutasule on tellija kohustatud tasuma poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste teenuste eest vastavalt punktile 6.2.
- 6.5. Teenuse eest tasumine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatudle.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1 Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduse vahendusel, teavitades sellest teenusepakkujat 60 kalendripäeva ette.
- 7.2 Teenusepakkuja võib teenuse ühepoolset lõpetada, teavitades sellest tellijat 90 kalendripäeva ette.
- 7.3 Teenuse lõpetamisel on tellijal õigus kasutada olemasolevat DeLRAP virtuaalmasinat viis aastat, kasutajaõigused eemaldatakse, aktiivseks jääb üks administraator/analüütik kasutaja.
- 7.4 Teenuse osutamine toimub vastavalt lepingus, Riigipilve eeskirjas ja teenuse osutamise tingimustele.
- 7.5 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 vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.