

Turvanõrkuste kontrolli 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:	Telia Eesti AS, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	Turvanõrkuste kontroll;
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 tellijal 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;
Tellimus:	tellijal soov saada abi teenuse osas või tellida standardset muudatust või ligipääsu;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike.

2. Teenuse tehniline kirjeldus

- 2.1 Teenuse raames teostab teenusepakkuja tellija infovarade, süsteemide ja andmeedastusprotokolli turvanõrkuste ühekordset või perioodilist kontrolli vastavalt teenuse pakatile.
- 2.2 Kontroll teostatakse turvanõrkuste skännerit kasutades, mille käigus:
 - 2.2.1 Vastavalt kokkulepitud skoobile skaneeritakse tellija süsteeme, mis on avalikust võrgust kättesaadavad (väline turvanõrkuste kontroll) või asuvad tellija sisevõrgus (sisevõrgu turvanõrkuste kontroll).
 - 2.2.2 Skaneeringu eesmärk on tuvastada süsteemides teadaolevad turvanõrkused.
 - 2.2.3 Lisaks kontrollitakse tarkvarauuenduste seis.
- 2.3 Kontrolli tulemusena esitatakse tellijale ühekordne või igakuine raport automaat-skaneeringu käigus leitud turvanõrkustest ning parandusettepanekute raport, kus on loetletud turvanõrkuste kõrvaldamiseks vajalikud sammud (tegevused).

3. Teenuse korraldus

- 3.1 Teenuse alustamisel lepitakse kokku skaneeritavad IP-aadressid, nende taga olevad süsteemid ja skaneerimise regulaarsus.
- 3.2 Kokkuleppel tellijaga valitakse välja sobilikud skaneerimise parameetrid ja väljastatavate raportite sisu.
- 3.3 Välist turvanõrkuste kontrolli teostatakse teenusepakkuja andmekeskusesse paigaldatud skänneriga. Valepositiivsete tulemuste vältimiseks on soovituslik tellija avalikust võrgust kättesaadavatele süsteemidele paigaldada skaneerimise agendi tarkvara või luua skaneeritavas süsteemis administraatori õigustega kasutajakonto, mida kasutatakse Teenusepakkuja skänneri autentimiseks.
- 3.4 Sisevõrgus olevate süsteemide skaneerimiseks tuleb skoobis olevatele süsteemidele installida agendi tarkvara või paigaldada tellija sisevõrku täiendav skanner. Täiendava skänneri vajalikkus ja asukoht lepitakse kokku teenuse alustamisel. Skänneri paigaldamist teostatakse koostöös tellijaga. Skänneri administreerimise eest vastutab teenusepakkuja.
 - 3.4.1 Tellija peab tagama ligipääsud ja vajalikud seadistused süsteemides.
 - 3.4.2 Teenuse lõpetamisel peab tellija eemaldama paigaldatud agendi tarkvara ning skänneri.

4. Täiendavad teenuse tingimused

- 4.1 Teenusepakkuja teostab skaneeringuid vaid tellija kontrolli all olevates süsteemides.
- 4.2 Juhul, kui tellija tellib skaneeringu mitte tema kontrolli all olevale süsteemile, on teenusepakkujal õigus tellijalt nõuda süsteemi omaniku nõusolekut skaneeringu läbiviimiseks kirjalikult taasesitatavas vormis.
 - 4.2.1 Loa mitte esitamisel on teenusepakkujal õigus keelduda teenuse osutamisest.
 - 4.2.2. Mitte tellija omanduses olevale süsteemile skaneerimisel tekitatud kahjude eest vastutab süsteemi omaniku ees täielikult tellija.
- 4.3 Tellija peab arvestama asjaoluga, et kuna erinevad süsteemid ja turvanõrkused on pidevas täienemises, ei pruugi skaneering tuvastada kõiki turvanõrkusi.
- 4.4 Teenusepakkuja ei ole vastutav leitud, kõrvaldatud või lahendamata turvanõrkuste riskide realiseerumise eest.
- 4.5 Teenusepakkuja ei ole vastutav automat-skaneeringu poolt tekitatud võimalike mõjude eest skaneeritavatele infovaradele-, süsteemidele ja/või andmetele.
- 4.6 Kõik skaneerimise mõjudest tulenevad kolmandate osapoolte nõuded esitab Teenusepakkuja tellijale.
- 4.7 Teenusepakkujal on õigus keelduda skaneeringu läbiviimisest, kui tekib kahtlus, et skaneeritav süsteem ei vasta teenuse tingimustele.

5. Teenuse osutamise tingimused

- 5.1 Tellija pöördumisi võetakse vastu ja lahendatakse tööajal.
- 5.2 Teenusepakkuja alustab pöördumise lahendamist tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastuvõtmisest.
- 5.3. Pöörduja peab olema telefoni teel kättesaadav. Vajadusel peab kättesaadav olema ka volitatud kontaktisik.
- 5.4. Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti kaudu.

6. Teated

- 6.1 tellija teavitab viivitamatult iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule. 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.
- 6.2 Pärast teenuse rikketeate edastamist/pöördumist peab tellija poolne kontaktisik või teate edastaja olema teenusepakkuja kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.

7. Teenuse tasu

- 7.1 Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RIT poolt esitatud arvele, lähtudes arveldusperioodil kasutatud varundamispaketi teenuseparameetrite kombinatsioonist.
- 7.2 Lisaks kuutasule on tellija kohustatud maksma tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest vastavalt punktile 7.4.
- 7.3 Teenuse seadistuse muudatused teostatakse vastavalt punktile 7.4.

7.4 Teenuse maksumus:

Teenus	Teenuse ühekordne maksumus		Teenuse maksumus kuus	
	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)
Pakett 1 - Väline ühekordne turvanõrkuste kontroll kuni 100 seadmele	---	---	500,00€	600,00€
Pakett 2 - Väline turvanõrkuste kontroll kuni 100 seadmele	---	---	150,00€	180,00€
Pakett 3 - Sisevõrgu turvanõrkuste kontroll kuni 100 seadmele	---	---	300,00€	360,00€
Pakett 4 - Sisevõrgu turvanõrkuste kontroll kuni 500 seadmele	---	---	600,00€	720,00€
Ühekordne seadistamistasu sisevõrgu turvanõrkuste kontrolli teenusele kuni 100 seadmele	300,00€ kord	360,00€ kord	---	---
Ühekordne seadistamistasu sisevõrgu turvanõrkuste kontrolli teenusele kuni 500 seadmele	600,00€ kord	720,00€ kord	---	---
Turvalahenduse spetsialisti tunnitasu töö ajal	75,00€/h	90,00€/h	---	---

8. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused:

- 8.1 Tellija võib teenuse igal ajal üles öelda, teavitades sellest RITi vähemalt 1 kuu ette.
- 8.2 Teenusepakkuja teavitab tellijat teenuse osutamise lõpetamisest vähemalt 2 kuud ette.
- 8.3 Teenuse lõpetamise teade tuleb edastada iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.
- 8.4 Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 8.5 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. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.