

Palo Alto virtuaalse tulemüüri teenus

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT või hankija), Aktsiaselts Stallion (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:	Aktsiaselts Stallion, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes kasutatakse;
Teenus:	Palo Alto 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:	töölajal 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 määrang:	
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 kontaktpunkt:	info@stallion.ee , tel 677 6690.

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1 Palo Alto Networks järgmise põlvkonna virtuaalse tulemüüri teenus on mõeldud võrgus olevate teenuste tõhusaks kaitseks mitmesuguste küberohtude eest.
 - 2.1.1 Palo Alto Networks NGFW on järgmise põlvkonna tulemüür, mis ühendab endas traditsioonilise tulemüüri funktsionaalsuse ja täiustatud kaitsemeetmed. Antud lahendus aitab tagada hankija kliendil interneti publitseeritud teenuse turvalise ja tõrgeteta töö, pakkudes kaitset hankija kliendi virtuaalmasinatele ja teenustele. Tulemüüri teenusega on võimalik luua VPN ühendus ligipääsuks hankija kliendi virtuaalmasinatele Riigipilves.
 - 2.1.2 Antud teenus sisaldab endas kõiki litsentse kasutamaks järgnevaid teenuseid:
 - 2.1.2.1 tulemüüri poliitikate kehtestamine rakenduste tasemel, mitte ainult portide ja protokollide järgi;
 - 2.1.2.2 kasutajate identifitseerimine;
 - 2.1.2.3 failide monitoorimine/blokeerimine;
 - 2.1.2.4 Data Leak Prevention (DLP);
 - 2.1.2.5 Network Address Translation (NAT, NAT64);
 - 2.1.2.6 Quality of Service (QoS);
 - 2.1.2.7 IPv4/IPv6 static/dynamic routing, PBF;
 - 2.1.2.8 802.1q VLAN tags;
 - 2.1.2.9 DHCP server/relay;
 - 2.1.2.10 Zone protection, DoS protection;
 - 2.1.2.11 VPN (site-to-site, client-to-site);
 - 2.1.2.12 SSL ja SSH lii kluse dekrüpteerimine;
 - 2.1.2.13 External Dynamic Lists (IP, Domain, URL);
 - 2.1.2.14 Võrguliikluse logimine, raportite koostamine, teavituste saatmine;
 - 2.1.2.15 RESTful APIs;
 - 2.1.2.16 Kõrgkäideldava arhitektuuri võimalus (High Availability).
- 2.1 Teenuse tarnimiseks kasutatakse hankija kliendi tellitud Riigipilve IaaS ressursi.
- 2.2 Teenusele ligipääsuks kasutatakse veebibrauserit.
 - 2.2.1 Kasutajakonto(d) teenuse kasutamiseks väljastab täitja.
 - 2.2.2 Vaikimisi ei ole hankija kliendil tulemüüri instantsi seadistustele muutmisõigust (read-only).
 - 2.2.3 Hankija kliendi kasutajakontole on võimalik kokkuleppel täitjaga lisada administreerimise õigused. Antud kasutajaprofiil vajab täitja heakskiitu/sertifitseerimist.

2.2.4 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

- 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 tunnistatud 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 Baaspaketid:

Palo Alto Networks NGFW paketid:	<i>Pakett 1:</i>	<i>Pakett 2:</i>	<i>Pakett 3:</i>
Kasutuslitsentsi periood:	1 aasta	1 aasta	1 aasta
Litsentseeritud protsessorid (vCPU)	2	2	kuni 32 (võimalik laiendada)
Läbilaskevõime:	kuni 1,5 Gbit/s	kuni 1,5 Gbit/s	kuni 28 Gbit/s
Paigaldamisel liidestatavad teenused:	---	kuni 10	kokkuleppel
Konfiguratsiooni muudatused kuutasus:	---	kuni 10 lihtmuudatust	kokkuleppel
Kasutustoe SLA (tööaeg/max reageerimisaeg):	8x5/NBD	8x5/NBD	kokkuleppel
Lahenduse paigaldus, baasseadistus ja tulemüüri haldusteenus (hõlmab konfiguratsioon lihtmuudatusi)	---	JAH	JAH

3.5.1 Pakettidele on võimalik tellida punktis 3.6 kirjeldatud lisalitsentsid ja -teenuseid. Kõik lisaks tellitud paketi sisalduvatele lihtmuudatustele konfiguratsioonis tehtavad muudatused tehakse lisatasu eest tellides seadistustööde paketi.

3.6 Lisalitsentsid ja -teenused:

- 3.6.1 litsents lisanduvate vCPU'de jaoks;
- 3.6.2 Threat Prevention (Antivirus, Anti-Spyware, IPS);
- 3.6.3 Sandbox Analysis;
- 3.6.4 URL Filtering;
- 3.6.5 DNS Security;
- 3.6.6 IoT Security;
- 3.6.7 Clientless VPN;
- 3.6.8 Enterprise DLP;
- 3.6.9 SaaS Security;
- 3.6.10 AIOps Premium;
- 3.6.11 Tulemüüride keskhaldus;
- 3.6.12 Cloud-based log storage;
- 3.6.13 seadistustööde pakett 2 tundi tööajal;

- 3.6.14 seadistustööde pakett 2 tundi töövälisel ajal;
- 3.6.15 seadistustööde pakett 4 tundi tööajal;
- 3.6.16 seadistustööde pakett 4 tundi töövälisel ajal
- 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 Teenuse toe tingimused

Pakett	Kriitilisuse aste	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemisaeg
Palo Alto Networks NGFW baaspakett 1	puudub	NBD	puudub
	keskmine	NBD	NBD
	kõrge	kuni 4 tundi tööajal	kuni 8 tundi tööajal
Palo Alto Networks NGFW baaspakett 2	puudub	NBD	puudub
	keskmine	NBD	NBD
	kõrge	kuni 4 tundi tööajal	kuni 8 tundi tööajal
Palo Alto Networks NGFW baaspakett 3	puudub	kokkuleppel	kokkuleppel
	keskmine	kokkuleppel	kokkuleppel
	kõrge	kokkuleppel	kokkuleppel

- 4.1.1 Maksimaalse kordategemisaja täitmise eelduseks on täitja ligipääs Palo Alto Networks instantsi VPC-le.
- 4.1.2 Teenuse kättesaadavuse eeltingimuseks on Riigipilve IaaS alusteenuse toimivus.
- 4.2 Andmete säilivus: hankija kliendi andmetest vaikumisi ei tehta varukoopiaid.
- 4.3 Andmete turvalisus
 - 4.3.1 Teenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.
 - 4.3.2 Kõik süsteemis läbiviidavad tööd dokumenteeritakse ja plaanitakse kirjalikult. Kõikidest tegevustest peetakse logisid.
 - 4.3.3 Tööde läbiviimiseks on koostatud reeglemendid ja tegevuste nimekirjad, mille täitmist ja rakendamist korraldab täitja.
- 4.4 Hooldustööd
 - 4.4.1 Teenuse hooldus- ja haldustöid teostatakse täitja kvalifitseeritud töötajate poolt.
 - 4.4.2 Profülaktilised tööd:
 - 4.4.2.1 teenuse tarkvarauuendused vähemalt 1 kord aastas;
 - 4.4.2.2 teenuse veaparanduste ja turvauuenduste paigaldus vastavalt vajadusele;
 - 4.4.2.3 muudatused konfiguratsioonis teenuse töö parendamiseks;
 - 4.4.2.4 teenuse konfiguratsiooni varundamine.
 - 4.4.3 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 teavitatakse ette Riigipilve kliendihalduse vahendusel minimaalselt 7 kalendripäeva (v.a. kriitiliste turvauuenduste paigaldamise vajadusel).

- 4.5 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.
- 4.6 Täitja kohustub:
 - 4.6.1 Täitja kohustub tagama hankija kliendile lepingu kehtivuse ajal teenuse, mis vastab teenuse tingimustele.
 - 4.6.2 Osutama seadistustööde paketi raames teenust vastavalt hankija kliendiga kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkuleppe alusel.
 - 4.6.3 Esitama hankija kliendile raporti seadistustööde paketi raames teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, vastavalt poolte vahel kokku lepitud raporteerimisperioodile.

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-posti 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 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 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 hankija kliendi ja täitja vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.