

X-tee turvaserveri 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.

Turvaserveri põhiülesanne on päringute vahendamine (asutusest andmekogusse või vastupidi) viisil, mis tagaks nende hilisema tõendusväärtuse. Teenuse raames tagatakse tellijale võimaluse kasutada jagatud turvaserverit andmekogu ja/või asutuse käitamiseks.

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:	X-tee turvaserveri teenus
X-tee:	X-tee on tehniline ja organisatsiooniline keskkond, mis võimaldab turvalist ja tõestusväärtust tagavat internetipõhist andmevahetust riigiasutuste vahel;
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.
Tellijaja:	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 , 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);

3.7. Serveriruum on varustatud automaatse gaaskustutussüsteemiga, koos muust valveseadmestikust sõltumatu signalisatsioonisüsteemi ja anduritega.

4. Haldusteenuse kirjeldus

4.1 Regulaarsed tööd

4.1.1 monitooring: serveri 24/7 jälgimine ning hoiatustele reageerimine.

4.2 Profülaktilised tööd vastavalt vajadusele:

4.2.1 turvauuenduste installeerimine vastavalt vajadusele;

4.2.2 tarkvarauuenduste installeerimine vastavalt vajadusele.

4.2.3 korralised ülevaatused:

4.2.3.1 konfiguratsiooni varundamine;

4.2.3.2 logifailide kontroll;

4.2.3.3 koormusgraafikute kontroll;

4.2.3.4 tarkvara uuendamine vastavalt vajadusele (võimalusel);

4.2.3.5 muudatuste ja sündmuste registreerimine.

4.3 Vastavalt vajadusele tegevused:

4.3.1 serveri tööga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis teenuse olemusest tulenevalt kuuluvad teenusepakkuja vastutusvaldkonda ja/või mis on tekkinud teenusepakkuja tegevusest/tegevusetusest.

4.3.2 seadistuse haldus vastavalt tellija tellimusele (sealhulgas, kuid mitte ainult):

4.3.2.1 ligipääsuõiguste määramine;

4.3.2.2 adapterserveri parameetrite muutmine.

4.3.3 logifailide ja koormusgraafikute analüüs;

4.3.4 ettepanekute tegemine riistvara, tarkvara või konfiguratsiooni osas;

4.3.5 tarkvara uuendamine (võimalusel);

4.3.6 konfiguratsioonihaldus ning muudatuste ja sündmuste registreerimine vastavalt vajadusele.

4.4. Teenuse taastamisega seotud tööd:

4.4.1. serveri taaskäivitamine;

4.4.2. tarkvara uuendamine;

4.4.3. konfiguratsiooni taastamine.

5. Varukoopiate tegemine

5.1. Teenuse raames tehakse serveril paiknevatest andmetest ja konfiguratsioonist regulaarselt varukoopiaid. Varundatavad andmed lepatakse kokku teenuse alustamise käigus ning hilisemalt läbi RIT Riigipilve kasutajatoe tulevate muudatuse soovide. Mõlemad pöördumised registreeritakse kasutajatoe infosüsteemis.

5.2. Regulaarsete varukoopiate tegemise sagedus:

varundusintervall ehk võimalik andmekadu (RPO)	säilitatud viimaste generatsioonide arv
24 tundi	7 (seitse)
1 nädal	4 (neli)
1 kuu	1 (üks)

5.3. Maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) on 24 tundi, tingimusel, et taastatav andmemaht ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.

5.4. Varukoopiaid tehakse ilma tellija rakendusi seiskamata, mis võib põhjustada tellijale andmekadu, kuid mida ei loeta andmete rikkumiseks või kaotamiseks teenusepakkuja poolt.

5.5. Andmete taastamine varukoopiatelt, kui andmete rikkumise või kadumise põhjustas tellija poolne tegevus või tegevusetus, toimub vastavalt punktis 8.1 toodule.

- 5.6. Kui andmete kao põhjustas teenusepakkuja poolne tegevus, on andmete taastamine tellijale tasuta.
- 5.7. Tellija on kohustatud arvestama asjaoluga, et kuigi teenusepakkuja osutab käesolevates teenustingimustes kirjeldatud teenust ja vastutab teenustasemete täitmise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on täielikult tellija kontrolli all.

6. Teenuse korraldus

6.1 Teenustasemed X-tee turvaserveri kättesaadavuse tagamisel:

mõju ulatus	maksimaalne reageerimise aeg	maksimaalne kordategemise aeg	maksimaalne lubatud teenuse seisak või häire ühe kuu jooksul
puudub	kuni 8 tundi tööajal	-	-
madal	kuni 4 tundi tööajal	kuni 8 tundi tööajal	kuni 16 tundi tööajal
keskmine	kuni 2 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt	
kõrge		kuni 4 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt

- 6.2 Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajakohalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus valeks), kooskõlastavad pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja teenuse rikke kõrvaldamiseks.
- 6.3 Teenuse häireks ega seisakuks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja taastamise ajad ei kehti juhul, kui teenuse rike on tingitud tellija tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või force majeure`ist.

7. Teenuse osutamise tingimused

- 7.1 Kõik tellija pöördumised lahendatakse ja kõikide teenustingimustes nimetatud tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele. Lisateenuseid teostatakse eraldi tasu eest vastavalt punktis 9.1 toodule.
- 7.2 Tellija kohustub teenuse osutamise võimaldamiseks tagama teenusepakkujale teenuse raames teostatavate tegevuste (nt teenuse haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud.
- 7.3 Teenusepakkuja ei ole vastutav mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et operatsioonisüsteemil puudub tootja poolne tugi. Muu hulgas tähendab eeltoodu, et teenusepakkuja ei ole vastutav, kui tellija tegevuse või tegevusetuse tõttu lakkab süsteem toimimast, toimuvad andmelekked, levivad viirused või leiavad aset mistahes muud intsidendid. teenusepakkujal on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht tellija ja/või teenusepakkuja süsteemidele (nt krüptoviiruse levik).
- 7.4 Teenuse osutamiseks kasutatavate infosüsteemide ja nendega seotud infovarade suhtes ei ole analüüsitud vastavust ISKE turvameetmestikule.

8. Teated

- 8.1 Tellija teavitab viivitamatult Riigipilve 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.
- 8.2 Pärast teenuse rikketeate edastamist/pöördumist peab tellija kontaktisik või teate edastaja olema teenusepakkuja kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.

9. Teenuse tasu

9.1 Teenuse maksumus

Teenus	Ühik	Teenuse maksumus käibemaksuta (EUR)	Teenuse maksumus käibemaksuga (EUR)
Tootekeskond	kuu	178,00€	213,60€
Arenduskeskkond	kuu	25,00€	30,00€
Testkeskkond	kuu	25,00€	30,00€
Ühekordne liitumistasu	tk	150,00€	180,00€

9.2 Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RITi poolt esitatud arve alusel lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on tellija kohustatud tasuma poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste teenuste eest vastavalt punktis 9.1 toodule.

9.3 Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada.

10. Lepingu kehtivus ja täiendavad tingimused

10.1 Kui lepingus ei ole kokku lepitud teisiti, võib kumbki pool lepingu igal ajal üles öelda, teavitades sellest teist poolt vähemalt 1 kuu ette.

10.2 Lepingu ülesütlemise teade tuleb edastada iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.

10.3 Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.

10.4 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.