



RIIGI INFOKOMMUNIKATSIOONI SIHTASUTUS
STATE INFOCOMMUNICATION FOUNDATION

KINNITATUD
24.05.2017
WD nr 2017/1-11.2/16

RIIGIPILVE TEENUSE TOOTETINGIMUSED

ÜLDINE JA MÕISTED

- 1.1. Riigipilve Teenuse Tootetingimused (edaspidi Tingimused) on Riigi Infokommunikatsiooni Sihtasutuse (RIKS) ja Kliendi (edaspidi koos nimetatud "Pooled") vahel sõlmitud Riigipilve teenuse Tootelepingu lahutamatuks osaks ja neid rakendatakse alates Riigipilve teenuse Tootelepingu allkirjastamisest.
- 1.2. Käesolevates tingimustes (edaspidi Tingimused) ja dokumentides kasutatakse mõisteid järgnevas tähenduses:
 - 1.2.1. Riigipilve koduleht – veebileht, mis on kättesaadav aadressilt www.riigipilv.ee.
 - 1.2.2. Riigipilve Teenus – sisaldab ligipääsu Riigipilve Iseteenindusele, Teenusekataloogile ning kasutustoe teenusele.
 - 1.2.3. Iseteeninduskeskkond (Iseteenindus) – Riigipilve Teenuse veebipõhine tellimis- ja halduskeskkond, mille akrediteeritud Kasutajaid tuvastatakse ID-kaardi või Mobiil-ID abil.
 - 1.2.4. Riigipilve REST API liides – Riigipilve Teenusekataloogist toodete/teenuste tellimiseks ja provioneeritud ressursside haldamiseks mõeldud rakendusliides, mis on realiseeritud kui REST (*Representational State Transfer*) API (*Application Programming Interface*, API-liides, rakendusliides).
 - 1.2.5. Kasutaja – Iseteeninduse kasutaja, füüsiline isik, kes on Kliendi Peakasutaja poolt akrediteeritud osalema Kliendi konto piires talle määratud kasutajarolli(des) nagu Peakasutaja, Projektihaldur ja Administraator.
 - 1.2.6. Peakasutaja (*Organization owner*) - Kasutaja, kes on volitatud Kliendi poolt kasutama ja haldama Kliendi kontot Iseteeninduses.
 - 1.2.7. Projektihaldur (*Project manager*) – Kasutaja, keda Kliendi Peakasutaja on volitanud kindlaksmääratud projekti piires tellima Teenusekataloogist ressursse ja haldama Kasutajatest koosnevat projektimeeskonda ning projekti seadeid.
 - 1.2.8. Administraator (admin) – Kasutaja, Kliendi või volitatud koostööpartneri töötaja. Volitatud kindlaksmääratud projekti piires tellima Teenusekataloogist Peakasutaja või Projektihalduri poolt etteantud mahus ressursse ja neid haldama.

- 1.2.9. Teenusekataloog (*Service Store*) - Iseteeninduses Kliendile pakutavate Toodete nimekiri. Täpsem info Teenusekataloogi pakkumiste kohta on kättesaadav Riigipilve kodulehelt.
 - 1.2.10. Toode – RIKS poolt pakutav tehniline lahendus Riigipilve Teenusekataloogis Teenuse kasutamiseks.
 - 1.2.11. Tootekirjeldus – vastava Toote kirjeldus ja selle eritingimused. Täpsemad Tootekirjeldused on kättesaadavad Riigipilve kodulehelt.
 - 1.2.12. Kasutajatugi – Riigipilve kasutajatoe teenus, mille kaudu toimub kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele.
- 1.3. Eraldi määratlemata termineid kasutatakse õigusaktides sätestatud tähenduses ja selle puudumisel tavatähenduses.

2. LEPINGU SÕLMIMINE

- 2.1. Lepingu sõlmimine on eelduseks Riigipilve Teenuse kasutamiseks ja selle Teenusekataloogist Toodete tellimiseks. Lepingu sõlmimisega ei kaasne kohustust Teenusekataloogist Tooteid tellida ja kasutada.
- 2.2. Lepingu sõlmimiseks täidab Klient Riigipilve kodulehel sooviavalduse Teenusega liitumiseks. Klient saadab e-posti teel sooviavalduse info@riigipilv.ee.
- 2.3. RIKS kontrollib Kliendi kvalifitseerumist Teenuse kasutajaks. Kliendi kvalifitseerumise-tingimused ja sellekohane lisainfo on esitatud Riigipilve kodulehel.
- 2.4. RIKS saadab Lepingu sõlmimise nõusoleku või sõlmimisest keeldumise vastavasisulise teatega teise Poole e-posti aadressile hiljemalt viie (5) Tööpäeva jooksul alates sooviavalduse saamisest.
- 2.5. Kliendi kvalifitseerumise korral saadab RIKS Lepingu eelnevaks tutvumiseks ja Kliendile allkirjastamiseks. Leping jõustub alates hetkest, kui mõlemad pooled on Lepingu allkirjastanud.
- 2.6. Lepingut sõlmides aktsepteerib Klient Tingimused.
- 2.7. Lepingu sõlmimise järgselt kohustub Klient volitama oma esmase Peakasutaja edastades selleks RIKSile volikirjaga isiku ees- ja perekonnanime, isikukoodi, telefoni nr, mobiiltelefoni nr, e-maili, ametinimetuse, asutuse ja selle registrikoodi.
- 2.8. RIKS edastab peale Peakasutaja volituse saamist nimetatud isikule e-posti teel info Iseteeninduse kasutamiseks.
- 2.9. RIKS ei avalda kolmandatele isikutele Kliendi puudutavaid andmeid v.a. juhul, kui selline kohustus tuleneb seadusest või teenuse osutamiseks sõlmitud lepingust.

- 2.10. RIKSiil on õigus keelduda mistahes Lepingu sõlmimisest juhtudel, kui teine Pool on rikkunud RIKSi või kolmandate isikute poolt pakutavate teenuste kasutamise tingimusi (sh maksekohustust) või kasutamise häid tavaid, või muul RIKSi jaoks mõjuval põhjusel.

3. DOKUMENTIDE SÜSTEEM

- 3.1. Tingimusi kohaldatakse Riigipilve Teenusele ja Teenusekataloogis pakutavatele Toodetele.
- 3.2. Teenusekataloogis pakutavatel Toodetel on Tootekirjeldused, mis sisaldavad Toote tehnilisi parameetreid.
- 3.3. Aktsepteerides Lepingu sõlmimisel mistahes dokumenti, loetakse, et Klient on aktsepteerinud vastava dokumendi ka teiste Lepingute sõlmimisel, millele vastav dokument kohaldub.

4. TEENUSTE OSUTAMINE, MUUTMINE JA PEATAMINE

- 4.1. Kliendil on õigus kasutada Teenust vastavalt oma soovidele ja vajadustele, kuid lähtuvalt selle sihtotstarbest. Klient kohustub kasutama Teenuseid vastavuses Lepingute, õigusaktide (sh intellektuaalset omandit puututava õigusega), heade kommete ja tavadega.
- 4.2. RIKS ei kontrolli Kliendi tegevust Teenuste kasutamisel selle vastavuse osas kehtivale õigusele. RIKSiil on õigus peatada või piirata Teenuse osutamine Kliendile juhul, kui Kliendi kohta saadakse andmeid, et ta Teenust kasutades rikub kolmandate isikute õigusi. Vaidluse korral rikkumise olemasolu kohta on RIKSiil õigus peatada Teenuse osutamine kuni vaidluse lõpliku lahendamiseni Kliendi ja kolmanda isiku vahel.
- 4.3. Klient kohustub kasutama Teenusekataloogist saadaolevaid Tooteid vastavuses tellitud Toote tehnilistele parameetritele ning vajadusel tellima Tooteid ja/või Toote kasutusressurssi Iseteenindusest juurde.
- 4.4. Teenuse ja Toodete kohta käiva teabe muutmisel loetakse muudatused Kasutajale teatavaks tehtuks alates nende avaldamise hetkest Riigipilve kodulehel. Lisaks saadetakse Klientidele muudatuse kohta teave elektroonilise posti vahendusel üks (1) kalendrikuu ette.

5. TEHNILISED EELDUSED

- 5.1. Riigipilve Teenuse kasutamine eeldab Pooltelt omavahelise võrguühenduse olemasolu, mis vähimisi on lahendatud üle avaliku andmesidevõrgu.
- 5.2. Kasutajad peavad omama kehtivat Eesti ID kaarti või Mobiil-IDd koos kehtivate sertifikaatidega.
- 5.3. Iseteeninduse kasutamiseks on Kasutajatel vajalik IE 11, Firefox 51, Chrome 56, Safari 10 või uuema tarkvaraversiooniga veebibrauser eelmainitud valikust.

6. TEHNILINE TOOTEKIRJELDUS

- 6.1. Riigipilv on RIKS poolt hallatav pilvekeskkond, milles pakutakse IT taristuga seotud tooteid/teenuseid (ehk Tooteid). Pakutavad Tooted on loetletud Teenusekataloogis. Igale Tootele rakenduvad eraldi Tootetingimused, mis on välja toodud vastavas Toote kirjelduses.
- 6.2. Tooted on Teenusekataloogis pidevalt arenevad. Täpsem info Teenusekataloogis leiduvatest Toodetest ja nendega seotud muudatustest avaldatakse Riigipilve kodulehel.
- 6.3. Riigipilve Teenusekataloogis publitseeritud Toodete tellimine ja Riigipilves provisioneeritud ressursside haldus toimub Riigipilve REST API liidese vahendusel.
- 6.4. Iseteenindus on inimkasutuseks mõeldud veebirakendus (graafiline kasutajaliides), mis on realiseeritud Riigipilve REST API liidese kliendina.
- 6.5. Masinliidestused Riigipilve REST API liideselega on lubatud.
- 6.6. Riigipilve riistvara on majutatud ISKE H turbeastme nõuetele vastavates andmekeskustes.
- 6.7. Riigipilve riist- ja tarkvara on paigaldatud ja hallatud vastavalt ISKE H turbeastme nõuetele.
- 6.8. Riigipilve riist- ja tarkvara käideldavusnäitajad ühe asukoha lõikes on:
 - 6.8.1. tööaeg: 24/7
 - 6.8.2. käideldavuse tase 99,9%
 - 6.8.3. lubatud planeerimata katkestuste arv aastas kaks (2)
 - 6.8.4. lubatud planeeritud katkestuste arv aastas viis (5)
- 6.9. Riigipilve välisvõrgu käideldavus on tagatud parimal võimalikul tasemel ja on sõltuvuses välisvõrgu teenusepakkujatest. Kõrgemate nõuete puhul on vajalik Kliendi ja Riigipilve vahelise erivõrgulahenduse rajamine.
- 6.10. Riigipilves hoiustatavatele kliendiandmetele teenusepakkuja poolt andmevarundust ei tehta. Kliendi poolt Riigipilves hoiustatavate andmete varundamise eest vastutab ainuisikuliselt ja igas olukorras Klient.
- 6.11. Riigipilves Kliendi poolt hoiustatavate süsteemide ja selle halduse alla jäävate süsteemi osade turvameetmete rakendamise eest vastutab ainuisikuliselt ja igas olukorras Klient.

7. TOOTE KASUTAMINE SH JUURDEPÄÄSU LUBAMINE JA PIIRAMINE

- 7.1. Kliendil ei ole iseseisvalt füüsilist juurdepääsu Riigipilve majutuskeskkonnale.
- 7.2. Üks välisvõrgu teenusepakkuja on hetkel riigi andmesidevõrgu ASOnet. Kliendil on olemas lisavõimalus liita Riigipilvega oma privaatne või avalik võrguteenuse pakkuja.
- 7.3. Lepingu sõlmimise avaldusega edastab Klient RIKSile oma võrgulüüside IP aadressid ja/või nende vahemikud (võrgumaskid), mille kaudu hakatakse Iseteenindust kasutama.

- 7.4. Teenusekataloogist Toodete tellimine ja haldamine toimub Iseteeninduse või Riigipilve REST API liidese kaudu üle avaliku võrgu, kuid sealjuures on liideste ligipääs piiratud eelnevalt registreeritud Kliendi võrgulüüside IP aadresside ja/või nende vahemikega.
- 7.5. Iseteenindus tuvastab Kasutajaid isikukoodi põhiselt ID-kaardi või Mobiil-ID abil.
- 7.6. Riigipilve REST API liides tuvastab Kasutajaid identsustõendi (*token*) abil, mis on genereeritud Kasutaja poolt Iseteeninduses.
- 7.7. Kliendi Peakasutaja saab Iseteenindusele juurdepääsu RIKSilt vastavalt punkt 2.8. Järgnevate Kasutajate Iseteeninduse ligipääse haldab Peakasutaja.

8. ISETEENINDUSE KASUTAMINE

- 8.1. Iseteeninduse kasutusjuhend asub docs.riigipilv.ee.
- 8.2. Peakasutajal on õigus kasutada Iseteenindust, tellida ja hallata selle kaudu Teenusekataloogist saadaolevaid Tooteid ning Kliendi kontot (ehk pääseda ligi organisatsiooni töölauale).
- 8.3. Peakasutajal on õigus Kliendi konto juurde kutsuda/akrediteerida järgnevaid Kasutajaid ja määrata neile kasutajarollid ning töölaudade ligipääsud – nagu Peakasutaja roll Kliendi konto (ehk organisatsiooni töölaua) juures ja Projekti halduri / Administraatori rollid organisatsiooniga seotud projektide töölaudade juures.
- 8.4. Peakasutajal on õigus volitada Kasutajaid tehniliselt haldama tellitud Tooteid ja nende ressursse, jäädes vastutavaks Kasutaja tegevuse eest.
- 8.5. Peakasutajal on õigus volitada Projekti haldureid kindlaksmääratud projekti(de) juures tellima ja haldama Teenusekataloogist saadaolevaid Tooteid ning koostama projektimeeskonda eelnevalt Peakasutaja poolt Kliendi konto juures akrediteeritud Kasutajatest.
- 8.6. Kasutajad kohustuvad mitte vahendama või võimaldama Kliendi projektidega mitteseotud kolmandatele isikutele juurdepääsu Iseteenindusele.
- 8.7. Pärast Lepingu lõppemist lõppevad Kasutajate volitused Kliendi konto juures.
- 8.8. Kliendi ja akrediteeritud Kasutajate suhtlus RIKSiga toimub üldjuhul Iseteeninduse vahendusel.
- 8.9. Erandjuhtudel, nt välisvõrgu teenuse katkemisel, kui Iseteenindus ei ole kättesaadav, toimub Kasutajatoe poolt Teenuse kohta informatsiooni jagamine Peakasutajale. Kasutajatele väljastatakse informatsiooni teenuse toimepidevuse kohta minimaalset (nt teenuse taastumine).

9. LISATEENUSTE TELLIMINE JA KASUTAMINE

- 9.1. Tooteid saavad Iseteeninduses tellida Peakasutaja(d) ja Projekti haldur(id).

- 9.2. Juhul, kui sobivaid tooteid Teenusekataloogis ei ole, siis on võimalik esitada infopäring Iseteeninduse vahendusel. Võimalusel arvestatakse Kliendi soovidega ja leitakse sobiv lahendus.

10. MITTEVASTAVUSTE KÕRVALDAMINE JA PLANEERITUD HOOLDUSTÖÖD

- 10.1. Riigipilve Kasutajatuge osutatakse ööpäevaringselt esmalt Iseteeninduse vahendusel ja/või Riigipilve kodulehel näidatud kontaktide kaudu.
- 10.2. RIKS teeb omalt poolt mõistlikult vajaliku tagamaks Teenuse töökindluse, kuid Teenuse olemusest tulenevalt ei saa tõrkeid täielikult välistada.
- 10.3. Klient teavitab viivitamatult RIKSi Iseteeninduse vahendusel Teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest. Juhul, kui Iseteenindus ei toimi, kontakteerub Klient/Kasutaja RIKS juhtimiskeskusega telefonil 699 1111 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud asjaolud, mida oluliseks peab.
- 10.4. Telefoni teel antakse detailset infot Kliendi lepingulisele esindajale või Peakasutajale, kes tuvastatakse telefoni nr, isikukoodi ja kliendilepingu nr alusel. Väljastatav info on piiratud vastava Kliendi esindaja volitustega. Mittevastavuse lõppemisest teavitatakse telefoni teel ja e-mailiga Kasutajat, kes on mittevastavuse teate esitanud.
- 10.5. Plaaniolistest töödest teavitab RIKS Kliente Iseteeninduse vahendusel ja/või Peakasutaja e-maili vahendusel kolm (3) Tööpäeva ette.
- 10.6. RIKSil on õigus teostada Riigipilve Teenuse hooldustöid viisil, mis häirib minimaalselt Teenuse kasutamist.

11. ARVELDAMINE

- 11.1. Klient valib Teenusekataloogist Tooted ning nende ressursimahud vastavalt oma vajadustele. Valitud Toodete ja nende ressursimahtude eest koostatakse Kliendile arve.
- 11.2. Kasutustasu arvel kujuneb vastavalt valitud Toodetele. Arvestus toimub vastavalt iga Toote tingimustele, kas päeva või kuupõhiselt.
- 11.3. Päevapõhise maksumusega Toodetel on päevase kasutustasu kujunemise aluseks antud päeva jooksul valitud kõrgeima hinnaga Toote(paketi) hind. Päevapõhised kasutustasud summeeritakse kuuarveks kokku.
- 11.4. Arve koostamise aluseks olev informatsioon on kättesaadav Kliendi Peakasutajale Iseteeninduses.
- 11.5. Häired Teenuse osutamisel ei vabasta Klienti kohustusest Teenuse eest tasuda, välja arvatud juhul, kui Pooled on teisiti kokku leppinud.

12. TURVALISUS

- 12.1. Riigipilve teenus vastab ISKE H turbeastmele.

12.2.Riigipilve teenusekataloogis olevate Toodete turvalisusparameetrid on kirjeldatud Tootekirjeldustes.

12.3.RIKS rakendab organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid Riigipilve teenusega seotud taristule ja selle haldamisele.

12.4.Klient rakendab organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid enda poolt Riigipilve lisatud andmetele, süsteemidele ja nendega seotud osade haldusele.

13. LEPINGU ALUSEL ANTUD VOLITUSED

13.1.Peakasutaja(te) volitused lõppevad koos Lepingu lõppemisega. Peakasutaja(te) ennetähtaegsest volitus(t)e lõppemisest teavitab Klient RIKSi kirjalikult.

13.2.RIKSil on õigus Kasutaja(te) Iseteeninduse ligipääs sulgeda ette teatamata ühe (1) kalendrikuu möödumisel pärast viimase kehtinud Riigipilve teenuse Tootelepingu mistahes põhjusel lõppemisest.

13.3.Lepingu lõppemisel lõpevad ka kõik seotud Lepingud ning Peakasutaja kaotab õiguse ning võimaluse kasutada mistahes Teenust.