

Logide halduse 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:	ByteLife Solutions OÜ, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	Logide halduse teenus: teenuse raames paigaldatakse ja häälestatakse ISKE-le vastav keskne logide kogumise ja haldamise keskkond – LogStack;
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 määranng:

- 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: tellija soov toote/teenuse osalise või täieliku funktsionaalsuse, ligipääsu või komponentide muutmiseks, lisamiseks, liigutamiseks või eemaldamiseks;

Iseteenindus: veebiaadressil <https://minu.riigipilv.ee> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike;

NBD: järgmise tööpäeva jooksul.

2. Teenuse kirjeldus

2.1. Logide halduse teenus LogStack on teenus, mis võimaldab tellijatel kasutada logide kogumiseks ja töötlemiseks keskset keskkonda, mis tagab nende kõrge käideldavuse, muutumatuse ja kiire analüüsi. Integreeritavad logiallikad võivad paikneda nii Riigipilves, kui väljaspool seda, sh tellija on-site andmekeskuses või mõnes teises pilves.

2.1.1- Logide halduse teenuse LogStack puhul on tegemist SaaS tarkvara-kuiteenus lahendusega, mida kasutatakse logide kogumiseks, analüüsiks ja haldamiseks.

2.2. Teenuse tarnimiseks kasutatakse tellija poolt tellitud Riigipilve IaaS ressursi. Teenuse käivitamiseks vajalikud ressursid sõltuvad planeeritud logiallikate arvust, nende poolt toodetud logide mahust ja keerukusest. Detailsem ressursivajadus täpsustakse peale planeerimisetapi lõppu. Stardi-konfiguratsioon ühes andmekeskuses koosneb kolmest (3) virtuaalmasinast, mis vastavad järgmistele tingimustele:

2.2.1. VM: g1.medium4 (2 vCPU, 8GB RAM, 40GB OS disk);

2.2.2. 400 GB SSD või 1 TB HDD;

2.2.3. OS: Centos 7, Docker.

2.3. Teenusele ligipääsuks on vajalik:

2.3.1. Kasutajakonto, mis on vastavalt planeerimisfaasi kokkulepetele üks kahest:

2.3.1.1. tellija keskse AAA- keskkonna kasutajakonto, mille õigusi haldab tellija ise;

2.3.1.2. väljastab Riigipilve kasutajatugi, peale tellimuse saamist Riigipilve iseteeninduse kaudu, vastavalt soovitud õigustele.

2.3.2. Ligipääs LogStack kasutajaliidesele toimub üle HTTPS turvatud ühenduse, kasutades selleks vastavalt valitud teenuse tasemele <https://logstack.kliendi.tld> pöördumispunkti.

3. Teenuse korraldus

3.1. Tellija tellib teenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel, valides LogStack Standard või LogStack Premium paketi.

3.2. Pakett LogStack Standard sisaldab paigaldust ja haldust:

3.2.1. LogStack Standard paigaldus sisaldab:

- 3.2.1.1. esialgset kasutusjuhtude ja töövoogude analüüsi ning indekse disaini;
- 3.2.1.2. Logstack ülespanekut 3-node klasterlahendusena;
- 3.2.1.3. integreerimist olemasoleva AAA platvormiga ja RBAC häälestust;
- 3.2.1.4. kuni 5 esimese standartse logiallika integratsiooni;
- 3.2.1.5. kuni 3 töövoogu keskset dashboardi;
- 3.2.1.6. kuni 3 esimese alerdi loomist;
- 3.2.1.7. lühikoolitust LogStack administraatorile ja tavakasutajale (analüütik, süsadmin).

3.2.2. LogStack Standard halduspaketid

Omadus/ LogStack Standard halduspaketid	Standart Tarkvarauuendused	Standart Tugiteenused	Standart Täishaldus
LogStack platvormi tuge ja ligipääsu tarkvarauuendustele	JAH	JAH	JAH – sh paigaldus
Kasutajatugi	-	NBD, best effort	NBD, priority support
Igapäevased haldustoimingud*	-	-	JAH
Iganädalast logihalduse keskkonna ülevaatamist*	-	1h	2h
Konsultatsioone kuus**	-	2h	6h

* eeldab kaugligipääsu tellija LogStack süsteemile;

** Võib kasutada uute logiallike liidestamiseks, vaadete või dashboardide loomiseks, alertimise häälestamiseks.

3.3. Pakett LogStack Premium sisaldab paigaldust ja haldust.

3.3.1. LogStack Premium paigaldus sisaldab:

- 3.3.1.1. kõike, mida sisaldab paketi LogStack Standard paigaldus;
- 3.3.1.2. võimalust paigaldada lahendus 2 eraldi andmekeskusesse, mis on sünkroonis;
- 3.3.1.3. võimalust kasutada tervikluse tagamise moodulit;
- 3.3.1.4. lisaks veel 5 standartse logiallika integratsiooni;
- 3.3.1.5. lisaks veel 3 töövoogu keskset dashboardi;
- 3.3.1.6. lisaks veel 3 alerdi loomist;
- 3.3.1.7. võimalus kasutada 2 erinevat häiremoodulit;
- 3.3.1.8. lühikoolitust LogStack administraatorile ja tavakasutajale (analüütik, süsadmin).

3.3.2. LogStack Premium halduspaketid:

Omadus/ LogStack Premium halduspaketid	Premium Tarkvarauuendused	Premium Tugiteenused	Premium Täishaldus
LogStack platvormi tuge ja ligipääsu tarkvarauuendustele	JAH	JAH	JAH –sh paigaldus
Kasutajatugi	-	NBD, best effort	NBD, priority support
Igapäevased haldustoimingud*	-	-	JAH
Iganädalast logihalduse keskkonna ülevaatamist*	1h	2h	3h
Konsultatsioone kuus**	1h	6h	10h

* eeldab kaugligipääsu kliendi LogStack süsteemile;

** Võib kasutada uute logiallikate liidestamiseks, vaadete või dashboardide loomiseks, alertimise häälestamiseks.

- 3.4. Teenus aktiveeritakse Riigipilve poolt 5 tööpäeva jooksul peale tellimuse laekumist.
- 3.5. Aktiveerimine tähendab planeerimisetapi käivitamist, mille käigus toimub 2 kuni 3 töötuba, mille käigus lepatakse kokku tellijaga kokku täpsustamist vajavad tehnilised detailid.
- 3.6. Tellija lepib teenusepakkujaga eraldi kokku kirjalikku taas esitamist võimaldavas vormis teenuse raames teostatavad tegevused, sh nende kavandatava mahu ning eeldatava ajakava.
- 3.7. Teenusepakkuja raporteerib tellijale regulaarselt teostatud tegevustest, kasutades selleks omavahel kokkulepitud kanalit ja vormi.
- 3.8. Teenuse osutamine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatud tingimustele.

4. Teenuse osutamise tingimused

- 4.1. LogStack teenuse käideldavus on 99% aastas, mida arvestatakse sõltuvalt teenuspaketist tööajal:
 - 4.1.1. Paketil LogStack Standard - tööajal 09.00-17.00 esmaspäevast reedeni.
 - 4.1.2. Paketil LogStack Premium, eeldusel, et on realiseeritud 2-andmekeskuse lahendus – 24/7, muul juhul tööajal 09.00-17.00 esmaspäevast reedeni.
- 4.2. Teenuse toe tingimused:

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemise aeg
puudub	teenus toimib plaanipäraselt	NBD	NBD
keskmine	teenuse töö on piiratud/häiritud	NBD	NBD
kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	kuni 24 tundi tööajal	kuni 4 tundi tööajal

- 4.3. Teenuse kättesaadavuse eeltingimuseks on Riigipilve IaaS alusteenuse toimivus.

4.4. Andmete säilivus

- 4.4.1. Teenuse lahenduses kasutatakse lahendusesisest andmete dubleerimist, kus iga logisündmus on salvestatud vähemalt 2-s erinevas sõlmes (virtuaalmasinas). LogStack Premium paketi korral, kui on realiseeritud 2 andmekeskuse lahendus on andmete dubleerimine tagatud nii, et sama logikirje eksisteerib mõlemas andmekeskuses.
- 4.4.2. Tellija andmetest varukoopiate tegemine lepatakse kokku planeerimisfaasis, selleks on vaikimisi Riigipilve objektsalvestusteenus (S3). Selle kasutamine maksustatakse eraldi vastavalt objektsalvestusteenuse maksumusele.

4.5. Andmete turvalisus

- 4.5.1. Teenuse iseteenindus on paigaldatud Riigipilve IaaS peale.
- 4.5.2. Teenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.
- 4.5.3. Kõik süsteemis läbiviidavad tööd planeeritakse kirjalikult, dokumenteeritakse ja kõikide tegevuste kohta peetakse logisid.
- 4.5.4. Tööde läbiviimiseks on koostatud reeglendid ja tegevuste nimekirjad, mille täitmist ja rakendamist korraldab teenusepakkuja.

4.6. Hooldustööd

- 4.6.1. Teenuse hooldus- ja haldustöid teostatakse teenusepakkuja kvalifitseeritud töötajate poolt.
- 4.6.2. Regulaarsed hooldustööd:
 - 4.6.2.1. Teenuse monitooring;
 - 4.6.2.1.1. 24x7 lahenduse käideldavuse monitooring;
 - 4.6.2.1.2. 24x7 lahenduse tõrke monitooring.
 - 4.6.3. Haldustööd:
 - 4.6.3.1. lahenduse tarkvarauuendused;
 - 4.6.3.2. lahenduse virtuaalse riistvara uuendused ja laiendused;
 - 4.6.3.3. muudatused konfiguratsioonis lahenduse töö parendamiseks;
 - 4.6.3.4. lahenduse konfiguratsiooni varundamine.
- 4.6.4. Lahendus võimaldab tavapäraseid hooldus- ja haldustöid teha ilma katkestuseta teenuses. Lahenduse kättesaadavust mõjutavatest hooldustöödest teavitatakse ette Riigipilve kasutajatoe vahendusel vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.
- 4.7. 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.

4.8. Teenusepakkuja kohustub:

- 4.8.1. tagama tellijale teenuse, mis vastab teenustingimustele;
- 4.8.2. esitama tellijale raporti teostatud tegevustest.

4.9. Tellija kohustub:

- 4.9.1. arvestama asjaoluga, et kuigi teenusepakkuja vastutab teenuse osutajana teenuse toimimise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on täielikult tellija kontrolli all (näiteks tellija keskne AAA, logiallikad jms);
- 4.9.2. esitama teenusepakkujale teenuse osutamiseks vajalikud lähteandmed ja dokumendid 3 tööpäeva jooksul, oluline eelkõige planeerimisetapis;

4.9.3. andma teenusepakkujale mõistliku ja piisava aja oma kohustuste täitmiseks.

5. Teenuse rikestest, vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 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 ning tähelepanekutest teavitab tellija teenusepakkujat Riigipilve iseteeninduse vahendusel.

6. Teenuse tasu

- 6.1 Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus.
- 6.2 Teenuse maksumus:

Teenus	Ühekordne maksumus käibemaksuta (EUR)	Ühekordne maksumus käibemaksuga (EUR)
Logide haldusteenuse LogStack Standard ülesseadmistasu	4 125,00€	4950,00€
Logide haldusteenuse LogStack Premium ülesseadmistasu per andmekeskus	6 875,00€	8250,00€

Teenus	Maksumus kuus käibemaksuta (EUR)	Maksumus kuus käibemaksuga (EUR)
LogStack Standard Tarkvarauuendused	300,00€	360,00€
LogStack Standard Tugiteenused	750,00€	900,00€
LogStack Standard Täishaldus	1 375,00€	1 650,00€
LogStack Premium Tarkvarauuendused	600,00€	720,00€
LogStack Premium Tugiteenused	1 500,00€	1 800,00€
LogStack Premium Täishaldus per andmekeskus	2 335,00€	2 802,00€

- 6.3 Teenuse tasu ei sisalda teenuse osutamiseks vajalike IaaS ressursside maksumust. Need arveldatakse eraldi.
- 6.4 Teenuse aktiveerimisel rakendub ühekordne teenuse ülesseadmistasu.
- 6.5 Teenusele kehtib kuutasu, vastavalt valitud pakatile LogStack Standard või LogStack Premium, millele on määratud ühiku hind.
- 6.6 Lisatööde korral on võimalik tellida lisaks IT-haldusteenus, mille tasu arvestatakse tunnihinna alusel.

- 6.7 Teenuse tasule võib lisanduda litsentsitasu (kui tellijal on erisoove), mida arvestatakse kuutasuna ja mis ei sõltu teenuse kasutatud päevade arvust (päevapõhist arveldamist ei toimu). Teenuse eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada. Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RITi 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.
- 6.8 Teenuse eest tasumine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1 Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduse vahendusel, teavitades sellest teenusepakkuja vähemalt 30 kalendripäeva ette. Teenuse haldustasu arvestatakse teenuse lõpetamise kuul terve kuu eest.
- 7.2 Teenusepakkuja võib teenuse ühepoolselt lõpetada, teavitades sellest tellijat 90 kalendripäeva ette.
- 7.3 Teenuse lõpetamisel kustutatakse kõik salvestatud andmed teenusepakkuja poolt hiljemalt 14 kalendripäeva jooksul.
- 7.4 Teenuse lõpetamisel on tellija kohustatud tasuma esitatud arve alusel teenuse lõpetamise momendiks faktiliselt tehtud, dokumentaalselt tõendatud ja tellijale üle antud teenuse eest.
- 7.5 Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 7.6 Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui varundatavate andmete hulgas sisalduvad tellija töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.