

UT Pilve 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 alates 01.03.2022;
Teenusepakkuja:	Tartu Ülikool;
Riigipilv:	RIT poolt hallatav privaatpilve keskkond, mille kaudu on tellijatel võimalik tarbida teenuseid.
Teenus:	UT Pilv;
Tellija:	Riigipilve teenus tellija / teenuse lõppkasutaja;
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.
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;
Riigipilve iseteenindus	Veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike.
Peakasutaja:	tellija esindaja, kes omab juurdepääsu Iseteeninduskeskkonnale, õigust tellida teenuste kataloogist ressursse, määrata ja hallata kasutajatest koosnevat projektimeeskonda ning projekti seadeid.
Administraator:	tellija töötaja, kellel on ligipääs VPC-le ja õigus teostada administratiivseid toiminguid.
IaaS:	Infrastruktuur kui teenus (IaaS) võimaldab kasutada virtualiseeritud riistvara arvutusressursse teenusena – protsessorid (vCPU), mälu (RAM), salvestusmaht kõvakettal (HDD) ja graafikaprotsessorid (GPU).

VPC:	Virtual Private Cloud. Riistvara teenuse kogum (virtuaalsed protsessorid, mälu ja salvestusmaht), mis on loogiliselt eraldatud teistest ressurssidest ja tellijale kasutatav.
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:	tellijal soov saada abi teenuse osas või tellida standardset muudatust või ligipääsu;
Infopäring:	tellijal soov saada või anda mistahes teenusega seotud infot;

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. UT Pilv teenus on virtualiseeritud ressursside kogum, mis on tellijale kasutatav Riigipilve Iseteenindusportaali vahendusel inimkasutuseks või API vahendusel masinliidestuseks.
- 2.2. UT Pilv teenus on realiseeritud kasutades OpenStack pilveplatvormi. Tellijad saavad
 - 2.2.1 käivitada teenusepakkuja poolt ettevalmistatud erineva konfiguratsiooniga virtuaalmasinaid;
 - 2.2.2 hallata andmesalvestusmahtu (virtuaalseid kettaid);
 - 2.2.3 hallata virtuaalketaste tõmmiseid (snapshotid);
 - 2.2.4 hallata avalikke IP aadresse;
 - 2.2.5 hallata privaatvõrke;
 - 2.2.6 hallata virtuaalmasinate võrgu turvaregleid.
- 2.3. UT Pilv teenus asub ühes füüsilises asukohas – Tartus.
- 2.4. UT Pilv teenus vastab ja on auditeeritud ISKE M turbeastmele.

- 2.5. UT Pilv teenus on realiseeritud füüsiliselt jagatud ressurssidel, kus arvutuskoormus jaotatakse erinevatele füüsilistele seadmetele. Garanteeritud jõudlust UT Pilv ei paku ja parim võimalik jõudlus soovitakse tagada kõikidele tellijatele.
- 2.6. UT Pilv teenuse vaikimisi salvestusressursid on lahendatud kahekihiliselt (multi-tier), kus esimeses tellijale kättesaadavas kihis (tier 1) on SSD tehnoloogial kiirpöördusressurss ja teises kihis (tier 2) jagatud SAS kettamassiiv.
- 2.7. UT Pilv teenuse käideldavus on 98%.
- 2.8. Administraatoril on õigus paigaldada provioneeritud ressurssidele tarkvara. Kui tarkvara on kaetud tasulise litsentsiga, siis kohustub tellija tasuma paigaldatud tarkvara litsentsitasud.
- 2.9. UT Pilv teenuse raames loodud ressursid ei ole vaikimisi varundatud ega dubleeritud. Tellija kohustus ja vastutus on oma infosüsteemide ja andmete varundamine ja kõrgkäideldavuse tagamine. Riigipilvest on võimalik nende eesmärkide täitmiseks osta ressursse mitmes asukohas ja varundada erinevate lisateenuste abil.
- 2.10. UT Pilv teenus on teenusepakkuja poolt seiratud ööpäevaringselt. Seire ei hõlma tellija rakendusi ja ressurssidel majutatud süsteeme. Nende seire on tellija vastutus.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Ressursside tellimise eeltingimuseks on lepingu sõlmimine RIT'ga ja tellija poolt peakasutaja volitamine esindamiseks tellija huve Riigipilve teenuste kasutamisega seotud küsimustes.
- 3.2. Tellija saab kasutada UT Pilv teenust vastavalt oma soovidele ja vajadustele, lähtudes Riigipilve eeskirjas ja käesolevates tingimustes toodust.
- 3.3. Peakasutaja tellib ressursside paketi (VPC) iseteeninduse vahendusel. Tellitud ressursside piires on tellijal võimalik tarbida punktis 2.2 kirjeldatud funktsionaalsust.
- 3.4. Tellija soovil võivad peakasutaja poolt määratud Riigipilve administraatorid paigaldada VPC piires ressurssidele vajalikke tarkvaralisi süsteeme ja andmeid. Kui kasutatakse litsentsiga kaetud tarkvara, siis lisatakse need teenused arveldusse vastavalt kehtivale hinnakirjale. Kõiki Riigipilve IaaS-le teenuste kataloogis pakutavaid tarkvaratooteid ei ole võimalik UT Pilve IaaS-i keskkonnas kasutada (näiteks Microsofti litsentsid). Riigipilve teenuste kataloogis mitteolevate tasuliste litsentside kasutamise õiguslikkuse eest vastutab tellija.
- 3.5. Teenuse osutamine toimub vastavalt lepingus ja Riigipilve eeskirjas sätestatud tingimustele.

4. Teenuse osutamise tingimused

4.1. UT Pilv teenuse teenustaseme kirjeldus (SLA):

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemisaeg
puudub	teenus toimib plaanipäraselt	kuni 8 h tööajal	---
madal	teenus ei ole otseselt häiritud.	kuni 8 h tööajal	kuni 3 h tööajal
keskmine	teenuse osaliselt häiritud	kuni 8 h tööajal	kuni 8 h tööajal
kõrge	teenuse katkestus	kuni 24h ööpäevaringselt	kuni 24h ööpäevaringselt

- 4.2. 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.
- 4.3. Teenuse häireks ega seisakuks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja kordategemise ajad ei kehti juhul, kui teenuse rike on tingitud tellija tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või *force majeure*st.
- 4.4. Pooled kohustuvad hoiduma igasugusest tegevusest, mis segab (või võib segada) või takistab (või võib takistada) või rikub (või võib rikkuda) teise osapoole süsteemi, taristu või sidevõrgu turvalisust. Sealhulgas peavad pooled hoidma oma taristus jooksvat tarkvara kaasaegse ja turvalisena.
- 4.5. 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. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.
- 4.6. Riigipilve välisvõrgu käideldavus on sõltuvuses välisvõrgu teenusepakkujatest. Vaikimisi on välisvõrgu ühendus Eesti Hariduse- ja Teaduse Andmesidevõrgu (EENet) kaudu. Vajaduse korral on võimalik kokku leppida välisvõrgu ühenduse erilahenduses.

5. Andmete säilivus ja turvalisus

- 5.1 UT Pilv teenuse kasutamisel vastutab tellija enda poolt avalikku võrku jagatud teenuste (sh andmed) turvalisuse tagamise eest. Selleks rakendab tellija asjakohaseid organisatsioonilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid. Muuhulgas võib see hõlmata alljärgnevat toiminguid:
 - 5.1.1 igapäevane haldamine, sh korrapärane operatsioonisüsteemi ja rakenduste turvapaikamine;
 - 5.1.2 korrapärane varundamine ja taaste;
 - 5.1.3 kõrgkäideldavuse realiseerimine;
 - 5.1.4 monitooring.
- 5.2 UT Pilv teenusel hoiustatavatele tellija andmetele teenusepakkuja poolt andmevarundust ei tehta.
- 5.3. Tellija poolt hoiustatavate süsteemide ja selle halduse alla jäävate süsteemi osade turvameetmete rakendamise eest vastutab ainuisikuliselt ja igas olukorras tellija.

6. Hooldustööd

- 6.1. Plaanilistest töödest teavitab RIT tellija iseteeninduse vahendusel ja/või peakasutaja e-posti vahendusel 3 (kolm) tööpäeva ette.
- 6.2. Teenusepakkuja teostab teenuse hooldustöid viisil, mis häirib minimaalselt teenuse kasutamist.
- 6.3. Hooldustöödest tingituna võib hooldustööde teostamise ajal teenuse toimimises esineda häireid, mida ei loeta teenuse mittevastavuseks (tegu on korralise hooldusega).

7. Teated

- 7.1. Tellija teavitab viivitamata teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest iseteeninduse kaudu.
- 7.2. 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.
- 7.3. Teenuse kasutamisel tekkinud soovidest, tähelepanekutest teavitab tellija RITi Riigipilve iseteeninduse vahendusel.

8. Teenuse tasu

8.1 UT Pilv ressursse võetakse kasutusele ja hinnastatakse pakettressurssidena (VPC – Virtuaal Private Cloud). VPC provioneerimisega kohustub tellija maksma ressursside kasutamise tasu.

8.2 Teenuse maksumus:

Teenus	Ühik	Teenuse maksumus päevas		Teenuse maksumus 30 päeva	
		käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)
vCore quota UT	TK	0,072 €	0,09 €	2,16 €	2,59 €
RAM quota UT	GB	0,0312 €	0,04 €	0,936 €	1,12 €
Storage quota UT	GB	0,0032 €	0,0038 €	0,096 €	0,12 €
GPU graafikaprotsessor	arv kalendrikuus	-		172,80€ *	207,36 € *

* hind kalendrikuu eest

8.3. Provisioneerimine on rahaline otsus, mida on võimalik teha peakasutajal.

8.4. VPC suurust on võimalik muuta iseteeninduses päevas piiramatult arv kordi. Arveldus on päevapõhine ja arvele läheb päevas kasutatud suurim pakett.

8.5. UT Pilv teenuse ressursside reaalsest kasutusmahust ja -kulust ning prognoositavast kuu summaarsest kulust on võimalik tellijal saada ülevaade iseteeninduses.

8.6. Teenuse eest esitatakse arve teenuse kasutamisele järgneva kalendrikuu alguses.

9. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

9.1. UT Pilv teenuse lõpetamiseks tuleb tellijal iseteeninduses eemaldada kasutusele võetud ressursipakett (VPC) ja anda vastavasisulisest soovist RIT'le teada iseteeninduse vahendusel. Andmete ja süsteemide kustutamisest ei piisa.

9.2. Pooled juhitud lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.

9.3. 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. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.