

Integreeritud pilvevarunduse teenustingimused

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT) ja tellija suhteid seoses teenuse kasutamisega ning kehtestavad sellekohaste õiguste teostamise ja kohustuste täitmise tingimused. Teenustingimusi rakendatakse alates tellija poolt Riigipilve iseteeninduses teenuse tellimisest.

1. Mõisted

- 1.1. RIT – Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus.
- 1.2. Teenusepakkuja – RIT, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse.
- 1.3. Teenus – integreeritud pilvevarundus.
- 1.4. Riigipilve kasutajatugi – RITi ööpäev läbi töötav seirekeskus, mille kaudu registreeritakse probleemid ja suunatakse vastava valdkonna spetsialistidele (e-post kasutajatugi@riigipilv.ee, tel 699 1140).
- 1.5. Riigipilve kliendihaldus – RITi Riigipilve tööajal töötav üksus, mille kaudu juhendatakse kasutajaid, lahendatakse probleeme ning vajadusel suunatakse edasi vastava valdkonna spetsialistidele (e-post klient@riigipilv.ee, tel 699 1140).
- 1.6. Lepe – RITi ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe.
- 1.7. Tellija – RITi lepinguline partner, kes tellib või kasutab Riigipilve teenust.
- 1.8. Tööpäev – kalendripäev, mis ei ole laupäev, pühapäev, rahvuspüha ega riigipüha pühade ja tähtpäevade seaduse tähenduses.
- 1.9. Tööaeg – tööpäev kell 09.00–17.00.
- 1.10. Tööväline aeg – aeg, mis ei ole tööaeg.
- 1.11. 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.
- 1.12. Teenuse seisak – olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT-süsteemi, -vahendi või -rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud).
- 1.13. Teenuse häire – olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT-süsteemi, -vahendi või -rakenduse töö on piiratud (on häiritud).
- 1.14. Teenuse rikke mõju ulatuse määranng:
 - 1.14.1. puudub – mõju teenusele puudub;
 - 1.14.2. madal – teenus on häiritud ühel kasutajal või on teenuse raames kasutatava komponendi töö häiritud, kuid teenus on kasutatav;
 - 1.14.3. keskmine – teenus on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel või on häiritud mitu teenuses kasutatavat komponenti, kuid teenus on kasutatav;
 - 1.14.4. kõrge – teenus on seiskunud mitmel kasutajal või pole kasutatav.
- 1.15. Reageerimisaeg – ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenusepakkuja spetsialisti töö alustamiseni intsidendi lahendamiseks.
- 1.16. Kordategemisaeg – ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, IT-süsteemi, -vahendi või -rakenduse töövõime taastamiseni.
- 1.17. Muudatus – igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT-vahendit või selle konfiguratsiooni.
- 1.18. Tellimus – tellija teenusabi, standardse muudatuse või ligipääsu soov.
- 1.19. Infopäring – tellija soov saada või anda mistahes teenusega seotud infot.
- 1.20. Riigipilve iseteenindus – veebiaadressil <https://minu.riigipilv.ee> asuv veebipõhine keskkond, kus tellijal on võimalik jälgida teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike.
- 1.21. Peakasutaja – tellija esindaja, kes omab juurdepääsu iseteenindusele, õigust tellida teenuste kataloogist ressursse, määrata ja hallata kasutajatest koosnevat projektimeeskonda ning projekti seadeid.
- 1.22. VPC (ingl Virtual Private Cloud) – riistvara teenuse kogum (virtuaalsed protsessorid, mälu ja salvestusmaht), mis on teistest ressurssidest loogiliselt eraldatud ja tellijale kasutatav.

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Teenus võimaldab mugavalt varundada ja taastada Riigipilve pilvelttaristu (IaaS) teenuses olevat virtuaalmasinat hüperviisori tasemel.
- 2.2. Varundustööd koostab tellija ise, valides varundatavad virtuaalmasinad ja etteantud varunduskeemid.
- 2.3. RIT teostab virtuaalmasinate taastamise, kui tellija on teenuste kataloogist virtuaalmasina taastamise tellinud.
- 2.4. RIT rakendab E-ITSi nõudeid infoturbe halduse süsteemile.

3. Teenuse osutamise tingimused

3.1. Teenuse käideldavus on 99%.

3.2. Integreeritud pilvevarunduse teenustaseme kirjeldus (SLA):

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg
Puudub	Teenus toimib plaanipäraselt	Kuni 8 tundi tööajal
Madal	Teenus ei ole otseselt häiritud	Kuni 4 tundi tööajal
Keskmine	Teenus on osaliselt häiritud	Kuni 2 tundi ööpäev läbi
Kõrge	Teenus on seiskunud või pole kasutatav	Kuni 2 tundi ööpäev läbi

3.3. Teenuse kättesaadavust mõjutatavatest hooldustöödest teavitatakse Riigipilve kasutajatoe vahendusel vastavalt Riigipilve eeskirjale.

4. Tellija kohustused

- 4.1. Tellija peab teenuse toimimiseks tagama piisava VPC kettapinna vaba mahu virtuaalmasinate tömmiste loomiseks.
- 4.2. Tellija teavitab Riigipilve kasutajatoe kaudu, kui soovib laiendada teenuse mahtu rohkem kui 20 TB võrra korraga.

5. Teated

- 5.1. Tellija edastab teenusega seotud pöördumised (tellimused, infopäringud, intsidendid) Riigipilve iseteenindusest.
- 5.2. Tellija teavitab teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest viivitamatult Riigipilve iseteenindusest vastavalt Riigipilve eeskirjale.
- 5.3. Juhul kui Riigipilve iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-posti teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1140 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nimetuse, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.
- 5.4. Tellija esindaja peab pärast veast teatamist olema Riigipilve kasutajatoe nõudmisel kättesaadav.

6. Teenustasu

6.1. Teenustasu arvestatakse üks kord kuus.

6.2. Teenuse maksumus, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks:

Teenus	Periood	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)
Integreeritud pilvevarundus	Päev	GB	0,0007
Litsentsitasu	Päev	VM	0,63

Arvestuslik 30 päeva 1 TB maksumus on 21,50 € + VM litsentsitasu 18,90 €, millele lisandub Eestis kehtiv käibemaks.

- 6.3. Kasutatud andmesalvestusmahule kehtib päevane hind 0,0007 € GB/pv, millele lisandub litsentsitasu iga varunduses oleva virtuaalmasina kohta päevas 0,63 €.
- 6.4. Kasutatud andmesalvestusmahtu mõõdetakse 24-tunnise sammuga ja 1 GB täpsusega.
- 6.5. Teenuse eest esitatakse arve teenuse kasutamisele järgneva kalendrikuu alguses.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1. Teenuse lõpetamiseks tuleb tellijal Riigipilve iseteenindusest teha pöördumine, mille alusel RIT eemaldab varundusest pöördumises oleva(d) virtuaalmasina(d) ja virtuaalmasina(te) varundused.
- 7.2. Tellija ja RIT juhivad lisaks teenustingimustele Riigipilve eeskirjast ja koostöökokkulepped.