

## Integreeritud pilvevarunduse 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

<b>RIT:</b>	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, Riigipilve teenusekäitleja 01.03.2022;
<b>Teenusepakkuja:</b>	RIT, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
<b>Teenus:</b>	integreeritud pilvevarundus objektipõhine andmesalvestusteenus, võimaldab varundada ja taastada Riigipilve IaaS teenuses olevat virtuaalmasinat hüperviisori tasemel;
<b>RIT kasutajatugi:</b>	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse teeninduskeskus pöördumiste haldamiseks;
<b>Riigipilve kasutajatugi:</b>	Riigipilve kasutajatoe teenus, mille kaudu toimub kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele.
<b>Tellija:</b>	Riigipilve teenuse tellija / teenuse lõppkasutaja;
<b>Leping:</b>	RIT ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe;
<b>Tööaeg:</b>	esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Tööväline aeg:</b>	esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Öine aeg:</b>	esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;
<b>Teenuse rike (intsident):</b>	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;
<b>Teenuse seisak:</b>	olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud);
<b>Teenuse häire:</b>	olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö on piiratud (on häiritud);
<b>Teenuse rikke mõju ulatuse määrang:</b>	

<b>puudub -</b>	mõju teenusele puudub;
<b>madal -</b>	teenus on häiritud ühel kasutajal või teenuse raames kasutatava komponendi töö on häiritud, kuid teenus on kasutatav;
<b>keskmine -</b>	teenus on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel või on häiritud mitu teenuses kasutatavat komponenti, kuid teenus on kasutatav;
<b>kõrge -</b>	teenus on seiskunud mitmel kasutajal või pole kasutatav;
<b>Reageerimisaeg:</b>	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni RIT poolse tegevuse alustamiseni;
<b>Kordategemisaeg:</b>	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni;
<b>Muudatus:</b>	igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT vahendit või selle konfiguratsiooni;
<b>Iseteenindus:</b>	veebiaadressil <a href="https://minu.riigipilv.ee">https://minu.riigipilv.ee</a> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike;
<b>Teenuse halduskeskkond:</b>	IaaS saidi halduspaneel (Openstack Dashboard);
<b>Varundustöö:</b>	Varundatavate virtuaalmasinate ja varundusskeemi kirjeldus (Backup Workload).

## 2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Võimaldab mugavalt varundada ja taastada Riigipilve IaaS teenuses olevat virtuaalmasinat hüperviisori tasemel.
- 2.2. Varundustööd koostab tellija ise, valides varundatavad virtuaalmasinad ja etteantud varundusskeemid.
- 2.3. Tellija saab andmevarundust ja andmete taastamist hallata iseteeninduslikult teenuse halduskeskkonnas.
- 2.4. Teenuse kasutamiseks vajalik ligipääs teenuse halduskeskkonnale luuakse teenuse tellimuse täitmisel.
- 2.5. Teenus vastab ISKE M turbeastmele.

## 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	teenuse osaliselt häiritud	kuni 2 tundi ööpäevaringselt
kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	kuni 2 tundi ööpäevaringselt

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 tõmmiste loomiseks.

4.2 Tellija teavitab Riigipilve kasutajatoe kaudu, kui soovib laiendada teenuse mahtu rohkem kui 20TB võrra korraga.

#### 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, tähelepanekutest teavitab tellijat teenusepakkujat Riigipilve iseteeninduse vahendusel.

#### 6. Teenuse tasu

6.1. Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus.

6.2. Teenuse maksumus.

Teenus	Periood	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)	Maksumus käibemaksuga (EUR)
integreeritud pilvevarundus	päev	GB	0,0019€	0,0023€
litsentsitasu	päev	VM	0,63€	0,76€

Arvestuslik 30 päeva TB hind 59 € + VM litsentsitasu 19€, lisandub Eesti kehtiv käibemaks.

6.3. Kasutatud andmesalvestusmahule kehtib päevane hind 0,0019 € GB/pv, millele lisandub litsentsitasu iga varunduses oleva virtuaalmasina kohta päevas 0,63€.

6.4. Kasutatud andmesalvestusmahu mõõdetakse 24 tunnise sammuga ja 1 GB täpsusega.

6.5. Teenuse eest tasumine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.

#### 7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

7.1. Teenuse lõpetamiseks tuleb tellijal teenuse halduskeskkonnas eemaldada seadistatud varundustööd.

7.2. Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduse vahendusel, teavitades sellest teenusepakkujat 7 kalendripäeva ette.

7.3. Teenusepakkuja võib teenuse ühepoolset lõpetada, teavitades sellest tellijat 90 kalendripäeva ette.

7.4. Teenuse lõppemisel kõik salvestatud andmed kustutatakse teenusepakkuja poolt hiljemalt 10 kalendripäeva jooksul.

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 kliendi töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.