

Objektsalvestusteenuse 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:	RIT, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	objektipõhine andmesalvestusteenus, kus informatsioonile ligipääs toimub universaalse S3 protokolliga põhise programmiidese kaudu ja mille peamine eesmärk on andmete, arhiivide ja varukoopiate hoidmine ning säilitamine;
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;
Õine 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 määrang:	

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;
Andmesalvestusmaht:	tellija poolt kasutatud andmesalvestuskonteineri suurus;
Andmesalvestusmahu ühik:	1GB/päevas;
TB:	1 Terabait = 1024 GB;
PB:	1 Petabait = 1024 TB;
Gbps või Gbit/s:	1 Gigabitt = 10 ⁹ bitti sekundis;
Nimeruum:	tellijale eraldatud loogiline objekt andmesalvestuskonteinerite ja ligipääsuõiguste grupeerimiseks (namespace).
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike;

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1 Objektipõhine andmesalvestusteenus, kus informatsioonile ligipääs toimub universaalse S3 protokolliga põhise programmiidese kaudu ja mille peamine eesmärk on andmete, arhiivide ja varukoopiate hoidmine ning säilitamine.
- 2.2 Andmed või failid salvestatakse teenuses objektidena koos metadata ja unikaalse objekti identifitseerimise võtmega.
- 2.3 Teenuse kasutamiseks on vajalik nimeruumiga seotud ligipääsu võtmepaar (Access Key ja Access Secret), mille väljastab Riigipilve kasutajatugi peale tellimuse saamist Riigipilve Iseteeninduse kaudu.
- 2.4 Ligipääs andmesalvestuskonteinerile toimub üle HTTPS turvatud ühenduse, kasutades selleks järgmisi pöörduspunkte:
 - <https://s3tallinn1.riigipilv.ee> (Tallinn1 andmesalvestuskonteinerid)
 - <https://s3harku1.riigipilv.ee> (Harku1 andmesalvestuskonteinerid)
 - <https://s3service.riigipilv.ee> (Tallinn1/Harku1 replitseeritud andmesalvestuskonteinerid)
- 2.5 Pöördumispunktide kasutamiseks on vajalik registreerida pöörduja IP aadress või IP vahemik.
- 2.6 Nimeruumi nimi peab jälgima {klient}-{projekt} nimekuju. Tellija tunnuseks tuleb kasutada tellija nime lühikuju Riigipilve iseteenindusest.
- 2.7 Teenusega seotud seadmed asuvad riigi poolt hallatud ISKE H tasemega andmekeskuses.

3. Teenuse korraldus

- 3.1 Tellija tellib teenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel valides alloleva andmesalvestuspaketi:
- 3.1.1 Andmesalvestus Harku1 andmesalvestuskonteinerisse;
 - 3.1.2 Andmesalvestus Tallinn1 andmesalvestuskonteinerisse;
 - 3.1.3 Andmesalvestus replitseeritud andmesalvestuskonteineritesse (Tallinn1 ja Harku1).

3.2 Andmesalvestuskonteinerite omadused:

Andmesalvestusmahu ühik	Maksimaalne ühenduskiirus	API protokoll	Maksimaalne maht ühe andmesalvestuskonteineri kohta
1GB/päev	1Gbit/s	S3	150TB

- 3.3 Kasutatud andmesalvestusmahtu mõõdetakse 24 tunnise sammuga.
- 3.4 Replitseeritud andmesalvestuskonteinerite korral on kasutatud mahuks kogu replitseeritud andmesalvestuskonteinerite poolt talletatud maht: andmesalvestuskonteineri poolt kasutatud maht * replitseeritud koopiate arv.

4. Teenuse osutamise tingimused

- 4.1 Teenuse käideldavus on 99,5% (maksimaalne summeeritud katkestuste pikkus kuni 1,86 päeva aastas ja kuni 3,65 tundi kuus).
- 4.2 Objektsalvestusteenuse teenustaseme kirjeldus (SLA):

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg
puudub	teenus toimib plaanipäraselt	kuni 1 tundi tööajal
keskmine	teenuse töö on piiratud/häiritud	kuni 1 tundi ööpäevaringselt
kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	kuni 1 tundi ööpäevaringselt

- 4.3 Teenuse kättesaadavust mõjutatavatest hooldustöödest teavitatakse Riigipilve kasutajate vahendusel vastavalt Riigipilve eeskirjale.

4.4 Andmete säilivus

- 4.4.1 Teenuse lahenduses kasutatakse sisemist andmekaitsemehhanismi. Andmed on hajutatud ja kaitstud paarsuskontrolliga (Erasure Coding).
- 4.4.2 Teenuse andmemassiivis olevatest tellija andmetest vaikumisi varukoopiaid ei tehta.

4.5 Andmete turvalisus

- 4.5.1 Serveriruumis, kuhu andmeid salvestatakse, on ööpäevaringne valve.
- 4.5.2 Serveriruum vastab ISKE H nõuetele.
- 4.5.3 Objektsalvestusteenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.
- 4.5.4 Kõik süsteemis läbiviidavad tööd planeeritakse kirjalikult, dokumenteeritakse ja kõikide tegevuste kohta peetakse logisid.

4.5.5 Tööde läbiviimiseks on koostatud reglemendid ja tegevuste nimekirjad, mille täitmist ja rakendamist korraldab teenusepakkuja.

4.6 Hooldustööd

4.6.1 Teenuse hooldus- ja haldustööd teostatakse teenusepakkuja kvalifitseeritud töötajate poolt.

4.6.2 Lahendus võimaldab tavapäraseid hooldus- ja haldustöid teha ilma teenuse katkestuseta. Lahenduse kättesaadavust mõjutavatest hooldustöödest teavitatakse Riigipilve kasutajatoe vahendusel vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.

4.7 Tellija kohustub kasutama teenust vastavalt toodud tehnilistele parameetritele.

4.8 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 Kasutatud andmesalvestusmahule on määratud ühiku maksumus.

Teenus	Periood	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)	Maksumus käibemaksuga (EUR)
Objektsalvestusteenus	päev	GB	0,0019€	0,0023€

6.3 Arvelduse aluseks on kuu jooksul kasutatud andmesalvestusmahu ühikud (GB), mida mõõdetakse 24 tunnise sammuga ja 1 GB täpsusega. Replitseeritud andmesalvestuse puhul on kasutatud andmesalvestuskonteineri maht: andmesalvestuskonteineri poolt kasutatud maht * replitseeritud koopiade arv.

6.4 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 teenusepakkujat 7 kalendripäeva ette.

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

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

7.4. 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.