

## Objektsalvestusteenuse 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 – objektsalvestusteenus.
- 1.4. Riigipilve kasutajatugi – RITi ööpäev läbi töötav seirekeskus, mille kaudu registreeritakse probleemid ja suunatakse vastava valdkonna spetsialistidele (e-post [kasutajatugi@riigipilv.ee](mailto: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](mailto: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. Andmesalvestusmaht – tellija poolt kasutatud andmesalvestuskonteineri suurus.
- 1.23. Andmesalvestusmahu ühik – 1 GB päevas.
- 1.24. TB – 1 terabait = 1024 GB.

- 1.25. PB – 1 petabait = 1024 TB.  
 1.26. Nimeruum (ingl namespace) – tellijale eraldatud loogiline objekt andmesalvestuskonteinerite ja ligipääsuõiguste grupeerimiseks.

## 2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Objektsalvestusteenuse korral toimub informatsioonile ligipääs universaalse S3 protokolliga põhise programmiidese kaudu ja teenuse 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 Riigipilve kliendihaldus väljastab tellijale pärast tellimuse saamist.  
 2.4. Ligipääs andmesalvestuskonteinerile toimub üle HTTPS turvatud ühenduse, kasutades selleks järgmisi pöörduspunkte:  
 2.4.1. <https://s3tallinn1.riigipilv.ee> (EE02 andmesalvestuskonteinerid);  
 2.4.2. <https://s3harku1.riigipilv.ee> (EE03 andmesalvestuskonteinerid);  
 2.4.3. <https://s3service.riigipilv.ee> (EE02/EE03 replitseeritud andmesalvestus-konteinerid).  
 2.5. Pöördumispunktide kasutamiseks on vajalik registreerida pöörduja IP-aadress või IP-vahemik.  
 2.6. Nimeruumi nimi peab jälgima {tellija}-{projekt} nimekuju. Tellija tunnusena kasutatakse tellija Riigipilve iseteeninduse nimetuse lühikuju.  
 2.7. Teenusega seotud seadmed asuvad riigi hallatud andmekeskustes.

## 3. Teenuse korraldus

- 3.1. Tellija tellib teenuse Riigipilve iseteenindusest, valides andmesalvestuspaketi asukoha.  
 3.2. Andmesalvestuskonteinerite omadused:

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

- 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 tund tööajal
Keskmine	Teenuse töö on piiratud või häiritud	Kuni 1 tund ööpäev läbi
Kõrge	Teenus on seiskunud või pole kasutatav	Kuni 1 tund ööpäev läbi

- 4.3. Teenuse kättesaadavust mõjutatavatest hooldustöödest teavitatakse tellijaid Riigipilve iseteenindusest.  
 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 vaikimisi varukoopiaid ei tehta.  
 4.5. Andmete turvalisus:  
 4.5.1. serveriruumis, kuhu andmeid salvestatakse, on 24/7 valve;  
 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 reglemendid ja tegevuste nimekirjad, mille täitmist ja rakendamist korraldab teenusepakkuja.

- 4.6. Hooldustööd:
- 4.6.1. teenusepakkuja kvalifitseeritud töötajad teostavad teenuse hooldus- ja haldustöid;
- 4.6.2. teenus võimaldab tavapäraseid hooldus- ja haldustöid teha teenuse katkestuseta. RIT teavitab teenuse kättesaadavust mõjutavatest hooldustöödest tellijaid Riigipilve iseteenindusest või edastab e-kirja tellija peakasutajatele.
- 4.7. Tellija kohustub teenust kasutama vastavalt toodud tehnilistele parameetritele.
- 4.8. Kui tellija soovib teenuse mahtu korraga rohkem kui 20 TB võrra laiendada, teeb ta Riigipilve iseteenindusest pöördumise.

## 5. Tellija kohustused

- 5.1. Tellija peab teenuse toimimiseks tagama piisava VPC kettapinna vaba mahu virtuaalmasinate tömmiste loomiseks.
- 5.2. Tellija teavitab Riigipilve iseteenindusest, kui soovib teenuse mahtu rohkem kui 20 TB võrra korraga laiendada.

## 6. Teated

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

## 7. Teenustasu

- 7.1. Teenustasu arvestatakse üks kord kuus.
- 7.2. Teenuse maksumus, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks:

Teenus	Periood	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)
Objektsalvestusteenus	Päev	GB	0,001

- 7.3. 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 koopiate arv.
- 7.4. Teenuse eest esitatakse arve teenuse kasutamisele järgneva kalendrikuu alguses.

## 8. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 8.1. Tellija edastab teenuse lõpetamise pöördumise Riigipilve iseteenindusest või teavitab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve kliendihaldust seitse (7) kalendripäeva ette. Tellija annab teenuse lõpetamisel teenusepakkujale teada, kas ja kui kaua on vaja hoida alles varundusest eemaldatevate virtuaalmasinate varundusi. Teenusepakkuja eemaldab virtuaalmasina(d) varundusest hiljemalt kolme (3) tööpäeva jooksul pöördumise saamisest.
- 8.2. Teenusepakkuja võib teenuse ühepoolselt lõpetada, teavitades sellest tellijat vähemalt 90 kalendripäeva ette.
- 8.3. Tellija ja RIT juhivad lisaks teenustingimustele Riigipilve eeskirjast ja koostöökokkulepest.