

Infrastruktuuri kui teenuse (IaaS) 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 – pilvelttaristu (IaaS) teenus.
- 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 määrand:
 - 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 lahenduskaike.
- 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 kliendile kasutatav.
- 1.23. IOPS (ingl Input/Output Operations Per Second) – kirjutamise/lugemise operatsioonide arv sekundis.

- 1.24. Riigipilv 1.x – Riigipilve keskkonnad, mis on kasutusel seni, kuni tellijate rakendused on migreeritud Riigipilve uutele keskkondadele.

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Teenus on virtualiseeritud ressursside kogum, mis on tellijale inimkasutuseks kasutatav iseteenindusportaali vahendusel või masinliidestuseks API vahendusel.
- 2.2. Teenus on realiseeritud OpenStack pilveplatvormi kasutades. Tellijad saavad:
 - 2.2.1. käivitada teenusepakkuja ettevalmistatud erineva konfiguratsiooniga virtuaalmasinaid;
 - 2.2.2. hallata andmesalvestusmahtu (virtuaalsed kettad);
 - 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 turvareegleid.
- 2.3. Teenus asub kolmes füüsilises asukohas Eesti Vabariigis ja ühes füüsilises asukohas väljaspool Eestit.
- 2.4. RIT rakendab E-ITSi nõudeid infoturbe halduse süsteemile.
- 2.5. Teenus on realiseeritud füüsiliselt jagatud ressurssidel, kus arvutuskoormus jaotatakse erinevatele füüsilistele seadmetele. Riigipilv ei paku garanteeritud jõudlust, kõikidele tellijatele soovitakse tagada parim võimalik jõudlus.
- 2.6. Teenuse salvestusressursina on võimalik kasutada kettamassiivi, kus on saadaval nii HDD (Standard Tier) kui ka SSD (SSD Tier) kettapinnad.
 - 2.6.1. Virtuaalse NVMe ketta maksimaalne operatsioonide arv on piiratud 25 000 IOPS-iga.
 - 2.6.2. Riigipilv 1.x on virtuaalse HDD ketta maksimaalne operatsioonide arv piiratud 500 IOPS-iga.
 - 2.6.3. Riigipilv 1.x on virtuaalse SSD ketta maksimaalne operatsioonide arv piiratud 4000 IOPS-iga.
- 2.7. Teenuses provisioneeritud virtuaalmasinatel on hüperviisori tasemel vaikimisi aktiveeritud *guest-agent* kontrollkanal, mis aitab integreeritud pilvevarundusteenusel tagada andmete terviklikkuse varukoopiate tegemisel.
 - 2.7.1. Teenuse virtuaalmasinate operatsioonisüsteemi paigalduspakettidel võib *guest-agent* tarkvara olla eelnevalt paigaldatud ja aktiveeritud sõltuvalt valitud operatsioonisüsteemist.
- 2.8. Teenuse käideldavus on 99,9% ühe asukoha põhiselt. Võrguseadmete dubleerimine võib olla teostatud asukohavaheliselt. Riigipilve iseteeninduse käideldavus on 99,6%.
- 2.9. Administraatoril on provisioneeritud ressurssidele õigus paigaldada tarkvara. Kui tarkvara on kaetud tasulise litsentsiga (nt Microsoft Windows Server), kohustub tellija tasuma paigaldatud tarkvara litsentsitasud. Märke litsentsi tasulisuse kohta on iseteeninduses teenuste kataloogis nähtav enne paigaldamist.
- 2.10. Teenuse raames loodud ressursid ei ole vaikimisi varundatud ega dubleeritud. Tellija kohustus ja vastutus on oma infosüsteemide ning andmete varundamine ja kõrgkäideldavuse tagamine. Nende eesmärkide täitmiseks on võimalik Riigipilvest ressursse mitmes asukohas osta ja erinevate lisateenuste abil varundada.
- 2.11. Teenus on teenusepakkuja poolt seiratud ööpäev läbi. Seire ei hõlma tellija rakendusi ja ressurssidel majutatud süsteeme, nende seire on tellija vastutus.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Riigipilve teenuste kataloogist ressursside tellimise eeltingimuseks on tellija ja RITi vahel koostöökokkuleppe sõlmimine ja tellija poolt peakasutaja(te) volitamine, esindamiseks tellija huve Riigipilve teenuste kasutamise seotud küsimustes.
- 3.2. Tellija saab teenust kasutada vastavalt oma soovidele ja vajadustele, lähtudes Riigipilve eeskirjas ja käesolevates tingimustes toodust.
- 3.3. Tellija peakasutaja tellib ressursside paketi (VPC) Riigipilve iseteenindusest. Tellitud ressursside piires on tellijal võimalik tarbida punktis 2.2. kirjeldatud funktsionaalsust.
- 3.4. Tellija peakasutaja poolt Riigipilve iseteeninduse konto alla määratud projektijuhid või administraatorid paigaldavad VPC piires ressurssidele vajalikud tarkvaralised süsteemid ja andmed. Kui kasutatakse litsentsiga kaetud tarkvara (nt Microsofti tooted), lisatakse need teenused arveldusse koos litsentsi maksumusega. Riigipilve teenuste kataloogis mitteolevate tasuliste litsentside kasutamise õigussikkuse eest vastutab tellija.

4. Teenuse osutamise tingimused

4.1. Teenuse teenustaseme kirjeldus (SLA):

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

- 4.2. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajakohalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutub valeks), kooskõlastavad pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja teenuse rikke kõrvaldamiseks.
- 4.3. Teenuse häireks ega seisakuks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja taastamise ajad ei kehti, kui teenuse rike on tingitud tellija tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või *force majeure*'ist.
- 4.4. Pooled kohustuvad hoiduma igasugusest tegevusest, mis segab (või võib segada), takistab (või võib takistada) või rikub (või võib rikkuda) teise osapoolde süsteemi, taristu või sidevõrgu turvalisust. Lisaks peavad pooled oma taristus jooksvat tarkvara hoidma kaasaegse ja turvalisena.
- 4.5. Riigipilve välisvõrgu käideldavus on sõltuvuses välisvõrgu teenusepakujatest. Vaikimisi on välisvõrgu ühendus riigiasutuste andmesidevõrgu (riigivõrk) kaudu. Vajaduse korral on võimalik välisvõrgu ühenduse erilahenduses kokku leppida.

5. Andmete säilivus ja turvalisus

- 5.1. Riigipilve teenuse kasutamisel vastutab tellija enda poolt avalikku võrku jagatud teenuste (sh andmed) turvalisuse tagamise eest. Selleks rakendab tellija asjakohaseid organisatsioonilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid.
- Muu hulgas 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. Teenusepakkuja ei tee andmevarundust Riigipilves hoiustatavatele tellija andmetele.
- 5.3. Tellijal on võimalus andmevarundus Riigipilve iseteenindusest eraldi teenusena tellida.
- 5.4. Riigipilves tellija hoiustatavate süsteemide ja selle halduse alla jäävate süsteemi osade turvameetmete rakendamise eest vastutab ainuisikuliselt ja igas olukorras tellija.

6. Hooldustööd

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

7. Teated

- 7.1. Tellija edastab teenusega seotud pöördumised (tellimused, infopäringud, intsidendid) Riigipilve iseteenindusest.
- 7.2. Tellija teavitab teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest viivitamatult Riigipilve iseteenindusest vastavalt Riigipilve eeskirjale.
- 7.3. 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.
- 7.4. Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema Riigipilve kasutajatoe nõudmisel kättesaadav.

8. Teenustasu

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

Teenus	Ühik	Teenuse maksumus päevas käibemaksuta (EUR)	Teenuse 30 päeva maksumus käibemaksuta (EUR)
vCPU	Tk	0,10	3,00
RAM	GB	0,10	3,00
NVMe storage	GB	0,0057	0,17
SSD storage Riigipilv 1.x	GB	0,0080	0,24
HDD storage Riigipilv 1.x	GB	0,0033	0,10

- 8.2. IaaS ressursse võetakse kasutusele ja hinnastatakse pakettressurssidena (VPC). VPC provisioneerimisega kohustub tellija tasuma ressursside kasutamise tasu. Kui kasutatakse litsentsiga kaetud tarkvara (nt Microsofti tooted), siis lisatakse litsentsid arveldusse.
- 8.3. Provisioneerimine on rahaline otsus, mida on võimalik teha tellija peakasutajal.
- 8.4. VPC suurust on Riigipilve iseteeninduses võimalik muuta piiramatult kordi päevas. Tasuarvestamine on päevapõhine ja arvele läheb päevas kasutatud suurim pakett.
- 8.5. Riigipilve IaaS ressursside reaalsest kasutusmahust ja -kulust ning prognoositavast kuu summaarsest kulust on tellijal võimalik ülevaade saada Riigipilve iseteeninduses.
- 8.6. Teenuse eest esitatakse arve teenuse kasutamisele järgneva kalendrikuu alguses.

9. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 9.1. Riigipilve IaaS teenuse lõpetamiseks tuleb tellijal Riigipilve iseteeninduses eemaldada kasutusele võetud ressursipakett (VPC) või anda soovist Riigipilve iseteenindusest RITile teada. Ei piisa andmete ja süsteemide kustutamisest.
- 9.2. Tellija ja RIT juhivad lisaks teenustingimustele Riigipilve eeskirjast ja koostöökokkuleppes.