

Kubernetes ON 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:	OpenNode OÜ, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	Kubernetes ON konteinerplatvormi teenus;
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;
Öine 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;
Tellimus:	tellija soov toote/teenuse osalise või täieliku funktsionaalsuse, ligipääsu või komponentide muutmiseks, lisamiseks, liigutamiseks või eemaldamiseks;
Infopäring:	tellija soov saada või anda mistahes teenusega seotud infot;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike;
Kubernetes ON iseteenindus:	https://rp-rancher.opnd.eu iseteeninduskeskkonnad (Rancher Dashboard) ja nende REST API liides;
Tellija Kubernetes:	tellija privaatpilves tarnitud ja Kubernetes ON iseteeninduse kaudu hallatud Kubernetes klaster;
NBD:	Next-business day ehk järgmisel tööpäeval.

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Kubernetes ON on teenus, mis võimaldab tellijatel kasutada levinud konteinerplatvormi Riigipilve IaaS ressurssil.
 - 2.1.1. Kubernetes ON puhul on tegemist PaaS ehk platvorm-kui-teenus lahendusega, mida kasutatakse rakenduskonteinerite käitamiseks.
- 2.2. Teenuse tarnimiseks kasutatakse tellija poolt tellitud Riigipilve IaaS ressurssi.
- 2.3. Teenuse ligipääsuks on vajalik nii kasutajakonto kui ka kasutaja organisatsiooni poolt teenusepakkujale edastatud võrgumask(id).
 - 2.3.1. Kasutajakonto väljastab Riigipilve kasutajatugi pärast tellijalt tellimuse saamist Riigipilve iseteeninduse kaudu.
 - 2.3.2. Ligipääs Kubernetes ON iseteenindusele toimub üle HTTPS turvatud ühenduse, kasutades selleks <https://rprancher.opnd.eu> pöördumispunkti.

3. Teenuse korraldus

- 3.1 Teenuse tellimise eeltingimuseks on Riigipilve lepingu sõlmimine RIT'ga ja tellija poolt peakasutaja volitamine esindamiseks tellija huve Riigipilve teenuste kasutamisega seotud küsimustes.
- 3.2 Tellija tellib teenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel valides teenuse konfiguratsiooniks sobivad parameetrid.
- 3.3 Teenust tarnitakse Riigipilve poolt peale tellimuse laekumist.

4. Teenuse osutamise tingimused

- 4.1 Kubernetes ON Iseteeninduse käideldavus on 99.5% (maksimaalne summeeritud katkestuste pikkus kuni 1,86 päeva aastas ja kuni 3,65 tundi kuus).
- 4.2 Kubernetes ON toe tingimused (SLA) sõltuvad valitud tasemest:

Teenuse komponent	Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemise aeg	Maksimaalne lubatud teenuse seisak ühe kuu jooksul
Kubernetes ON iseteenindus (Premium)	puudub	teenus toimib plaanipäraselt	NBD	kuni 3 tööpäeva	
	keskmine	teenuse töö on piiratud/häiritud	kuni 2 tundi tööajal	kuni 8 tundi tööajal	3,65 tundi ööpäevaringselt
	kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	kuni 4t töö- ja töövälisel ajal	kuni 8 tundi töö- ja töövälisel ajal	3,65 tundi ööpäevaringselt

Teenuse komponent	Kriitilisuse aste	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemise aeg
Kubernetes ON iseteenindus (Premium) - tellija Kubernetes	puudub	NBD	Sõltub tellija klasteri ja keskkondade konfiguratsioonist, eeldab punkti 4.7 ja punkti 4.8 täitmist.
	keskmine	kuni 2 tundi tööajal	
	kõrge	kuni 4t töö- ja töövälisel ajal	

Teenuse komponent:	Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemise aeg	Maksimaalne lubatud teenuse seisak ühe kuu jooksul
Kubernetes ON iseteenindus (Basic)	puudub	teenus toimib plaanipäraselt	NBD	—	
	keskmine	teenuse töö on piiratud/häiritud	NBD	kuni 3 tööpäeva	3,65 tundi ööpäevaringselt
	kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	NBD	kuni 2 tööpäeva	3,65 tundi ööpäevaringselt
Kubernetes ON iseteenindus (Basic) – tellija Kubernetes			—	—	

4.3 Andmete säilivus ja turvalisus

- 4.3.1. Kubernetes ON iseteeninduse lahenduses kasutatakse sisemist andmekaitsemehhanismi. Andmed on hajutatud ja kaitstud paarsuskontrolliga (Erasure Coding).
- 4.3.2. Kubernetes ON iseteeninduse konfiguratsiooni andmetest tehakse regulaarselt varukoopiaid.
- 4.3.3. Tellija Kubernetese andmetest ja konfiguratsioonist vaikumisi varukoopiaid ei tehta.

4.4 Andmete turvalisus

- 4.4.1. Teenuse iseteenindus on paigaldatud Riigipilve IaaS peale, mis vastab ISKE H tasemele.
- 4.4.2 Kubernetes ON teenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.
- 4.4.3 Kõik süsteemis läbiviidavad tööd planeeritakse kirjalikult, dokumenteeritakse ja kõikide tegevuste kohta peetakse logisid.
- 4.4.4 Teenuse läbiviimiseks on koostatud reglemendid ja tegevuste nimekirjad, mille täitmist ja rakendamist korraldab teenusepakkuja.

4.5 Hooldustööd

- 4.5.1. Teenuse hooldus- ja haldustööd teostatakse teenusepakkuja kvalifitseeritud töötajate poolt.
- 4.5.2 Regulaarsed hooldustööd:
 - 4.5.2.1. Kubernetes ON iseteeninduse klastri monitooring;
 - 4.5.2.2. 24x7 Kubernetes ON iseteeninduse käideldavuse monitooring;
 - 4.5.2.3. 24x7 Kubernetes ON iseteeninduse tõrke monitooring.
- 4.5.3 Haldustööd:
 - 4.5.3.1. Kubernetes ON iseteeninduse tarkvarauuendused;
 - 4.5.3.2. Kubernetes ON iseteeninduse virtuaalse riistavara uuendused, laiendused;
 - 4.5.3.3. muudatused konfiguratsioonis Kubernetes ON iseteeninduse töö parendamiseks;
 - 4.5.3.4. Kubernetes ON iseteeninduse konfiguratsiooni varundamine.
- 4.5.4 Lahendus võimaldab tavapäraseid hooldus- ja haldustöid teha katkestuseta teenuses. Lahenduse kättesaadavust mõjutavatest hooldustöödest teavitatakse ette Riigipilve kasutajatoe vahendusel minimaalselt 7 kalendripäeva.
- 4.5.5 Tellija Kubernetes ON Premium tellimusega saab teha pöördumist Riigipilve kasutajatoele järgmiste haldustööde teostamiseks Riigipilve poolt:
 - 4.5.5.1 tellija Kubernetese tarkvarauuendused;
 - 4.5.5.2 tellija Kubernetese virtuaalse riistavara uuendused, laiendused;
 - 4.5.5.3 muudatused konfiguratsioonis tellija Kubernetese töö parendamiseks;
 - 4.5.5.4 tellija Kubernetese varundamise seadistamiseks tellija ressurssidele.
- 4.5.6 Punktis 4.5.5 tehtud tellimused täidetakse tellija Kubernetese raames kui ei ole teistmoodi kokkulepitud tellija ja teenusepakkuja vahel.
- 4.5.7 Punktis 4.5.5 tehtud tellimuste puhul edastab tellija Riigipilve kasutajatoele info, mis on vajalik tellija Kubernetese teenuse seiskumise vältimiseks, näiteks tellija poolt integreeritud teenustest või kohandatud tellija Kubernetese konfiguratsioonidest.
- 4.6 Teenusepakkuja ei kontrolli tellija tegevust teenuse kasutamisel selle vastavuse osas kehtivale õigusele. Teenusepakkujal on õigus peatada või piirata teenuse osutamine tellijale juhul, kui tellija kohta saadakse andmeid, et ta rikub teenust kasutades kolmandate isikute õigusi või kasutab teenust selleks mitte ettenähtud viisil. Vaidluse korral rikkumise olemasolu kohta on teenusepakkujal õigus peatada teenuse osutamine kuni vaidluse lõpliku lahendamiseni.
- 4.7 Tellija kohustub teenuse kasutamisel jälgima ja järgima Kubernetes ON iseteeninduse tehnilist toemaatriksit. Toemaatriks on toodud välja veebis leheküljel – <https://www.suse.com/suse-rancher/support-matrix/all-supported-versions/rancher-v2-5-12/>. Toemaatriksi uuendamisest informeerib teenusepakkuja tellijat.

- 4.8 Tellija kohustab tagama ühenduse tellija Kubernetese ja Kubernetes ON iseteeninduse vahel vastavalt tehnilistele nõuetele.
- 4.9 Tellijal on kohustus tagada ühendus tellija Kubernetese sõlmede (node'dega) ja teenusepakkuja haldusvõrgu vahel kasutades selleks võrguvärvaks seadistatud virtuaalmasinat.

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 ning tähelepanekutest teavitab tellija teenusepakkujat Riigipilve iseteeninduse vahendusel.

6. Teenuse tasu

- 6.1 Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus.
- 6.2 Teenuse maksumus:

Teenus	Ühik	Teenuse maksumus käibemaksuta (EUR)	Teenuse maksumus käibemaksuga (EUR)
Kubernetes ON premium	kuu/tellija klasteri node	250,00€	300,00€
Kubernetes ON basic	kuu/tellija klasteri node	18,00€	21,60€

- 6.3. Kasutatud Kubernetes node'ide arvule on määratud ühiku hind, mis sõltub teenuse toe tasemest.
- 6.4. Kubernetes ON teenuse kasutustasu arvelduse aluseks on suurim üheaegselt kasutuses olnud Kubernetese sõlmede (ehk nodede) koguarv ühes kuus.
- 6.5. 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 30 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 30 kalendripäeva jooksul teavitades sellest tellijat ette 3 tööpäeva.
- 7.4 Kui lepingus ei ole kokku lepitud teisiti, võib kumbki pool lepingu igal ajal üles öelda, teavitades sellest teist poolt vähemalt 1 (üks) kuu ette.
- 7.5 Lepingu ülesütlemise teade tuleb edastada iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.
- 7.6 Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 7.7 Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui varundatavate andmete hulgas sisalduvad tellija töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötaja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.