

Infrastruktuur kui teenus (IaaS) 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:	IaaS 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 teenus tellija / teenus 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:	tellijal soov toote/teenuse osalise või täieliku funktsionaalsuse, ligipääsu või komponentide muutmiseks, lisamiseks, liigutamiseks või eemaldamiseks;
Infopäring:	tellijal 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;
Peakasutaja:	omab juurdepääsu iseteenindusele, õigust tellida teenuste kataloogist ressursse, määrata ja hallata kasutajatest koosnevat projektimeeskonda ning projekti seadeid;
VPC:	Virtual Private Cloud. Riistvara teenuse kogum (virtuaalsed protsessorid, mälu ja salvestusmaht), mis on loogiliselt eraldatud teistest ressurssidest ja kliendile kasutatav;
IOPS:	kirjutamise/lugemise operatsioonide arv sekundis (Input/Output Operations Per Second).

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. IaaS teenus on virtualiseeritud ressursside kogum, mis on tellijale kasutatav iseteenindusportaali vahendusel inimkasutuseks või API vahendusel masinliidestuseks.
- 2.2. IaaS teenus on realiseeritud kasutades OpenStack pilveplatvormi. Tellijad saavad:
 - 2.2.1. käivitada teenusepakkuja poolt ettevalmistatud erineva konfiguratsiooniga virtuaalmasinaid;
 - 2.2.2. hallata andmesalvestusmahtu (virtuaalseid kettaid);
 - 2.2.3. hallata virtuaalkettaste tõmmiseid (snapshotid);
 - 2.2.4. hallata avalikke IP aadresse;

- 2.2.5. hallata privaativõrke;
- 2.2.6. hallata virtuaalmasinate võrgu turvareegleid.
- 2.3. IaaS teenus asub kahes füüsilises asukohas Eesti Vabariigis.
- 2.4. IaaS teenus vastab ja on auditeeritud ISKE H turbeastmele.
- 2.5. IaaS teenus on realiseeritud füüsiliselt jagatud ressurssidel, kus arvutuskoormus jaotatakse erinevatele füüsilistele seadmetele. Garanteeritud jõudlust Riigipilv ei paku ja parim võimalik jõudlus soovitakse tagada kõikidele tellijatele.
- 2.6. IaaS teenuse salvestusressursina on võimalik kasutada kettamassiivi, kus on saadaval nii HDD (standard tier) kui ka SSD (SSD tier) kettapinnad.
 - 2.6.1. Virtuaalse HDD ketta maksimaalne operatsioonide arv on piiratud 500 IOPS-iga.
 - 2.6.2. Virtuaalse SSD ketta maksimaalne operatsioonide arv on piiratud 4000 IOPS-iga.
- 2.7. IaaS teenuses provisioneeritud virtuaalmasinatel on hüperviisori tasemel vaikimisi aktiveeritud guest-agent kontrollkanal, mis aitab integreeritud pilvevarundusteenusel tagada andmete terviklikkust varukoopiate tegemisel.
 - 2.7.1. IaaS teenuse virtuaalmasinate operatsioonisüsteemi paigalduspakettidel võib olla guestagent tarkvara eelnevalt paigaldatud ja aktiveeritud sõltuvalt valitud operatsioonisüsteemist.
- 2.8. IaaS teenuse käideldavus on 99,9 % ühe asukohapõhiselt. Võrguseadmete dubleerimine võib olla teostatud asukohtade vaheliselt. Iseteeninduse käideldavus on 99,6%.
- 2.9. Administraatoril on õigus paigaldada provisioneeritud ressurssidele tarkvara. Kui tarkvara on kaetud tasulise litsentsiga (näiteks Microsoft Windows server), siis kohustub tellija tasuma paigaldatud tarkvara litsentsitasud. Vastav märge litsentsi tasulisuse kohta on Iseteeninduses teenuste kataloogis ja enne paigaldamist nähtav.
- 2.10. IaaS teenuse raames loodud ressurssid ei ole vaikimisi varundatud ega dubleeritud. Tellija kohustus ja vastutus on oma infosüsteemide ja andmete varundamine ja kõrgkäideldavuse tagamine. Riigipilvest on võimalik nende eesmärkide täitmiseks osta ressursse mitmes asukohas ja varundada erinevate lisateenuste abil.
- 2.11. IaaS teenus on teenusepakkuja poolt seiratud ööpäevaringselt. Seire ei hõlma tellija rakendusi ja ressurssidel majutatud süsteeme. Nende seire on tellija vastutus.

3. Teenuse korraldus

- 3.1 Ressursside tellimise eeltingimuseks on Riigipilve lepingu sõlmimine RIT'ga ja tellija poolt peakasutaja volitamine esindamaks tellija huve Riigipilve teenuste kasutamise seotud küsimustes.
- 3.2. Klient saab kasutada IaaS teenust vastavalt oma soovidele ja vajadustele, lähtudes Riigipilve eeskirjas ja käesolevates tingimustes toodust.
- 3.3. Peakasutaja tellib ressursside paketi (VPC) Iseteeninduse vahendusel. Tellitud ressursside piires on tellijal võimalik tarbida punktis 2.2 kirjeldatud funktsionaalsust.
- 3.4. Peakasutaja poolt määratud Riigipilve administraatorid paigaldavad VPC piires ressurssidele vajalikud tarkvaralised süsteemid ja andmed. Kui kasutatakse litsentsiga kaetud tarkvara (näiteks Microsofti tooted), siis lisatakse need teenused arveldusse koos litsentsi maksumusega. Riigipilve teenuste kataloogis mitteolevate tasuliste litsentside kasutamise õiguslikkuse eest vastutab tellija.

4. Teenuse osutamise tingimused

4.1 IaaS teenuse teenustaseme kirjeldus (SLA):

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne lahendamise aeg
puudub	teenus toimib plaanipäraselt	kuni 8 tundi tööajal	—
madal	teenus ei ole otseselt häiritud	kuni 4 tundi tööajal	kuni 8 tundi tööajal
keskmine	teenus osaliselt häiritud	kuni 2 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt
kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	kuni 2 tundi ööpäevaringselt	kuni 4 tundi ööpäevaringselt

4.2 Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajakohalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus 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 juhul, 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) või takistab (või võib takistada) või rikub (või võib rikkuda) teise osapoole süsteemi, taristu või sidevõrgu turvalisust. Sealhulgas peavad pooled hoidma oma taristus jooksvat tarkvara kaasaegse ja turvalisena.

4.5 Riigipilve välisvõrgu käideldavus on sõltuvuses välisvõrgu teenusepakkujatest. Vaikimisi on välisvõrgu ühendus riigiasutuste andmesidevõrgu (riigivõrk) kaudu. Vajaduse korral on võimalik kokku leppida välisvõrgu ühenduse erilahenduses.

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. Riigipilves hoiustatavatele tellija andmetele teenusepakkuja poolt andmevarundust ei tehta.

5.3. Kliendil on võimalus andmevarundus tellida iseteenindusest eraldi teenusena.

5.4. Riigipilves tellija poolt hoiustatavate süsteemide ja selle halduse alla jäävate süsteemi osade turvameetmete rakendamise eest vastutab ainuisikuliselt ja igas olukorras tellija.

6. Hooldustööd

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

7. Teenuse riketest, vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 7.1 Tellija teavitab viivitamatult iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule.
- 7.2 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.
- 7.3 Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT nõudmisel kättesaadav.
- 7.4 Tellija edastab teenusega seotud tellimused, infopäringud läbi iseteeninduse.

8. Teenuse tasu

- 8.1. Teenuse maksumus:

Teenus	Ühik	Teenuse maksumus päevas		Teenuse maksumus 30 päeva	
		käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)
vCPU	TK	0,10€	0,12€	3,00 €	3,60 €
RAM	GB	0,10€	0,12€	3,00 €	3,60 €
Standard Storage	GB	0,003€	0,004€	0,10 €	0,12 €
SSD Storage	GB	0,008€	0,009€	0,24 €	0,29 €

- 8.2. IaaS ressursse võetakse kasutusele ja hinnastatakse pakettressurssidena (VPC – Virtuaal Private Cloud). VPC provioneerimisega kohustub tellija tasuma ressursside kasutamise tasu. Kui kasutatakse litsentsiga kaetud tarkvara (näiteks Microsofti tooted), siis lisatakse need teenused arveldusse vastavalt punktile 8.1.
- 8.3. Provisioneerimine on rahaline otsus, mida on võimalik teha peakasutajal.
- 8.4. VPC suurust on võimalik muuta iseteeninduses päevas piiramatult arv kordi. 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 võimalik tellijal saada ülevaade 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 iseteeninduses eemaldada kasutusele võetud ressursipakett (VPC) või anda vastavasisulisest soovist RIT'le teada iseteeninduse vahendusel. Andmete ja süsteemide kustutamisest ei piisa.
- 9.2. Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.