

IT haldusteenuse 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 alates 01.03.2022;
Teenusepakkuja:	ByteLife Solutions OÜ;
Tellija:	Riigipilve teenuse tellija / teenuse lõppkasutaja;
Riigipilv:	RIT poolt hallatav privaatpilve keskkond, mille kaudu on tellijatel võimalik tarbida teenuseid.
Teenus:	IT haldusteenus;
Leping:	RIT ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe;
Riigipilve Kasutajatugi	Riigipilve kasutajatoe teenus, mille kaudu toimub kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele.
Tööaeg:	E-R kella 9.00-st kuni 17.00-ni, v.a riiklikud pühad;
Tööväline aeg:	E-R kella 17:00-st kuni 09.00-ni, nädalavahetused, riiklikud pühad;
Iseteenindus	Veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskaike.

2. Teenuse kirjeldus

2.1. Teenusepakkuja osutab tellijale IT haldusteenust alljärgnevates valdkondades:

- 2.1.1. tellija rakenduse/infosüsteemi koosseisu kuuluvate serverite haldamine ja monitoorimine Riigipilves;
- 2.1.2. tellija rakenduse/infosüsteemi koosseisu kuuluvate teenuste turvanõrkuste avastamine ja visualiseerimine;
- 2.1.3. tellija rakenduse/infosüsteemi migreerimine riigipilve keskkonda.
- 2.1.4. teenusepakettid Zabbixi haldamiseks sisaldavad järgmisi tegevusi:
 - 2.1.4.1. Zabbix lahenduse administreerimine;
 - 2.1.4.2. Zabbix lahenduse monitooring;
 - 2.1.4.3. konfiguratsiooni muudatused;
 - 2.1.4.4. raportid intsidentidest.

2.1.5. Zabbix lahenduse **halduspakett 1**:

Pakett sobib tellijale, kes on tellinud Zabbix monitooringu keskkonna paigalduspaketi „Pakett1- Zabbix keskkonna algseadistus“. Teostatavate haldustööde maht on kuni 5 tundi kuus.

2.1.6. Zabbix lahenduse **halduspakett 2**:

Pakett sobib tellijale, kes on tellinud Zabbix monitooringu keskkonna paigalduspaketi „Pakett 2: Zabbix lahenduse laiendamine hajutatud mudelile“. Teostatavate haldustööde maht on kuni 8 tundi kuus.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Tellija tellib teenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel.
- 3.2. Tellija lepib teenusepakkujaga eraldi kokku kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teenuse raames teostatavad täpsemad tegevused, sh nende kavandatava mahu ning eeldatava ajakava.
- 3.3. Teenusepakkuja raporteerib tellijale regulaarselt teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, kasutades selleks omavahel kokkulepitud kanalit ja vormi.

4. Teenuseosutamise tingimused

- 4.1. Teenust osutatakse tööajal.
- 4.2. Teenusepakkuja kohustub:
 - 4.2.1. osutama teenust, vastavalt tellijaga kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkuleppele;
 - 4.2.2. esitama tellijale regulaarse raporti teostatud tegevustest ning selleks kulunud töötundidest, vastavalt poolte vahel kokku lepitud raporteerimisperioodile;
- 4.3. Tellija kohustub:
 - 4.3.1. esitama teenusepakkujale jooksvalt teenuse osutamiseks vajalikud lähteandmed ja –dokumendid;
 - 4.3.2. andma teenusepakkujale mõistliku ja piisava aja oma kohustuste täitmiseks;
 - 4.3.3. andma teenusepakkujale vajalikke juhiseid, sh teenusepakkuja nõudmisel kirjalikult.

5. Teenuse rikestest, vigadest ja muudatuse soovist teavitamine

- 5.1. Tellija teavitab viivitamata teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest Riigipilve iseteeninduse kaudu.
- 5.2. Juhul, kui Riigipilve iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija/kasutaja Riigipilve

Teenus	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)	Maksumus käibemaksuga (EUR)
IT haldusteenus	1h	79,00€	94,80€
Zabbix lahenduse haldus-pakett 1	5h kuus	395,00€	474,00€
Zabbix lahenduse haldus-pakett 2 Zabbixi hajutatud lahendusele	8h kuus	632,00€	758,40€

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.

6. Teenuse tasu

- 6.1. Teenuse maksumus:
- 6.2. Teenuse maksumus arvestatakse üks kord kuus tellija poolt aktsepteeritud ja teenusepakkuja poolt tarnitud töötundide alusel - vastavalt poolte vahel kooskõlastatud teostatud tööde üleandmise-vastuvõtmise aktile 25. kuupäeva seisuga, kuu viimastel päevadel osutatud teenused lisatakse järgmise kuu arvestusse.
- 6.3. Punktis 2.1.4. nimetatud Zabbixi halduspakettide kohta ei koostata üleandmise-vastuvõtmise akte, arveldus toimub igakuiselt kuni teenuse lõpetamiseni.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1. Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduse vahendusel.
- 7.2. Teenuse lõpetamisel on tellija kohustatud tasuma esitatud arve alusel teenuse lõpetamise momendiks faktiliselt tehtud, dokumentaalselt tõendatud ja tellijale üle antud teenuse eest.
- 7.3. Pooled juhivad lisaks teenustingimustele koostöökokkuleppes ja Riigipilve eeskirjast.
- 7.4. Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.