

## Windows serveri litsentsi 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

<b>RIT:</b>	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, Riigipilve teenusekäitleja 01.03.2022;
<b>Teenusepakkuja:</b>	RIT, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
<b>Teenus:</b>	Windows serveri litsents;
<b>RIT kasutajatugi:</b>	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse teeninduskeskus pöördumiste haldamiseks;
<b>Riigipilve kasutajatugi:</b>	Riigipilve kasutajatoe teenus, mille kaudu toimub kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasi suunamine vastava valdkonna spetsialistidele.
<b>Tellija:</b>	Riigipilve teenus tellija / teenuse lõppkasutaja;
<b>Leping:</b>	RIT ja tellija vahel sõlmitud koostöökokkulepe;
<b>Tööaeg:</b>	esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Tööväline aeg:</b>	esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Öine aeg:</b>	esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;
<b>Teenuse rike (intsident):</b>	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;
<b>Teenuse seisak:</b>	olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud);
<b>Teenuse häire:</b>	olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö on piiratud (on häiritud);
<b>Teenuse rikke mõju ulatuse määrang:</b>	
<b>puudub -</b>	mõju teenusele puudub;
<b>madal -</b>	teenus on häiritud ühel kasutajal või teenuse raames kasutatava komponendi töö on häiritud, kuid teenus on kasutatav;

<b>keskmine -</b>	teenus on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel või on häiritud mitu teenuses kasutatavat komponenti, kuid teenus on kasutatav;
<b>kõrge -</b>	teenus on seiskunud mitmel kasutajal või pole kasutatav;
<b>Reageerimisaeg:</b>	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni RIT poolse tegevuse alustamiseni;
<b>Kordategemisaeg:</b>	ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni;
<b>Muudatus:</b>	igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT vahendit või selle konfiguratsiooni;
<b>Tellimus:</b>	tellijal soov toote/teenuse osalise või täieliku funktsionaalsuse, ligipääsu või komponentide muutmiseks, lisamiseks, liigutamiseks või eemaldamiseks;
<b>Infopäring:</b>	tellijal soov saada või anda mistahes teenusega seotud infot;
<b>Iseteenindus:</b>	veebiaadressil <a href="https://minu.riigipilv.ee">https://minu.riigipilv.ee</a> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike;
<b>SPLA:</b>	Services Provider License Agreement

## 2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Windows serveri litsents on mõeldud kasutamiseks Windowsi versioon 2016 või uuematel serveritel, mis töötavad Riigipilve ressursil. Windows serveri Riigipilve paigaldamisel on vajalik teenusekataloogist omandada vastavalt serveris kasutatavatele protsessorituumadele ka litsents. Ilma Riigipilvest ostetud litsentsita ei ole Windows serveri kasutamine vastavalt Microsofti eeskirjadele õiguslikult lubatud.
- 2.2. Litsents omandatakse ajutiselt kuuajalise kasutusvälbaga.

## 3. Teenuse korraldus

- 3.1. Teenus on tellitav iseteenindusest. Kasutamise õigus rakendub koheselt peale tellimist.
- 3.2. Litsentsi kasutamiseks ei ole vajalik täiendavate tegevuste tegemine. Piisab Windows serveri paigaldamisest.
- 3.3. Teenustasemed kättesaadavuse tagamisel:

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne lahendamise aeg
puudub	teenus toimib plaanipäraselt	kuni 4 tundi tööajal	kuni 16 tundi tööajal (infopäringud ja tellimused)*
kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	kuni 2 tundi ööpäevaringselt	kuni 16 tundi ööpäevaringselt*

\*Kui on nõutav tootja poolne sekkumine siis lisandub tootja teenusetoe lahendamise aeg.

#### **4. Teenuse osutamise tingimused**

- 4.1 Litsentsi käsitletakse Windows serveri osana ja tugiteenust pakutakse vastavalt Riigipilve protseduuridele iseteeninduse pöördumistele reageerimisena või erandjuhul telefonipöördumistele.
- 4.2 Terviklus-, käideldavus- ja konfidentsiaalsusnõuete tagamine litsentsi kasutataval süsteemidel on tellija vastutusel.
- 4.3 Litsentsi kasutaja nõustub tootja poolt lõppkasutajatele mõeldud tingimustega "SPLA End User License Terms.docx" - SPLA End User License Terms.docx.
- 4.4 Kõik tellija pöördumised lahendatakse ja kõikide teenustingimustes nimetatata tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele. Litsentsiga seonduvaid süsteemi tööd mittesegavaid tugiteenuseid teostatakse eraldi tasu (maksumus iseteeninduses).
- 4.5 RIT ei ole vastutav mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et tellija seadmetel puudub tootja poolne tugi. Muu hulgas tähendab eeltoodu, et RIT ei ole vastutav, kui tellija tegevuse või tegevusetuse tõttu lakkab teenus toimimast, toimuvad andmelekked, levivad viirused või leiavad aset mistahes muud intsidendid. RIT'1 on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht tellija ja/või RIT'i süsteemidele.
- 4.6 Tarkvara on vigadega, kui ta ei vasta olulisel määral tema kohta koostatud dokumentatsioonile. RIT ei garanteeri tarkvara töötamist katkestuste ja vigadeta.
- 4.7 Garantii alla ei kuulu vigade, mis on tekkinud tarkvara lepinguvastasest kasutamisest või kasutamisest selleks sobimatul riistvaral või koos selleks sobimatu tarkvaraga, parandamine, samuti vigade parandamine, mis on tingitud litsentsi alla kuuluva tarkvara muutmisest, juurutamisest või parandamisest, mis ei ole tehtud RIT'i poolt.
- 4.8 RIT koostöös Riigipilve opereerimismeeskonnaga parandab standardtarkvara vead kaughalduse teel oma asukohas. Kokkuleppel litsentsisaajaga võidakse viga otsida ka viimase asukohas, millisel juhul on RIT'1 õigus nõuda sõidu- ja majutuskulude hüvitamist.
- 4.9 RIT koostöös Riigipilve opereerimismeeskonnaga parandab vea otsimise käigus avastatud litsentseeritud tarkvara vead, mis ei kuulu garantii alla, kui selles on litsentsisaajaga eelnevalt kokku lepitud ning litsentsisaaja tasub selle eest vastavalt Riigipilve kehtivale tasule.
- 4.10 Riigipilve vastutusallas kasutatakse teenuse osutamiseks Riigipilve IP seadmeid ja töömeetodeid, mis vastavad ISKE etalonturbeastme H nõuetele.

#### **5. Teenuse rikest, 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 Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT nõudmisel kättesaadav.
- 5.4 Tellija edastab teenusega seotud tellimused, infopäringud läbi iseteeninduse.

## 6. Teenuse tasu

### 6.1. Teenuse maksumus:

Teenus	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)	Maksumus käibemaksuga (EUR)
Windows server litsents (Windows serveris kasutusel oleva virtuaalse protsessori tuuma (vCPU) kohta)	kuu	5,00 €	6,00 €

- 6.2. Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RIT poolt esitatud arve alusel lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on tellija kohustatud tasuma poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.
- 6.3. Teenusele kohaldub kuutasu, mis ei sõltu teenuse kasutatud päevade arvust (päevapõhist arveldamist ei toimu). Teenuse eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada.

## 7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1. Tellijal on õigus teenuse kasutamine lõpetada, esitades selleks vastava taotluse iseteeninduse kaudu. Teenus lõpetatakse 5 tööpäeva jooksul alates taotluse saamisest.
- 7.2. Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 7.3. Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui varundatavate andmete hulgas sisalduvad tellija töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.