

VPC otseühenduse 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 Riigipilv, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	andmekeskuste vaheline VPC-de (tenantite) otseühendus (Layer2);
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;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike.

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Teenuse eesmärk on võimaldada tellijale turvaline L2 otseühendus Riigipilve erinevates lokatsioonides paiknevate VPC-de vahel. Tellija vastutab VPC sisese turvalisuse eest.
- 2.2. Teenus on Riigipilve füüsiliste lokatsioonide vahel läbi ühendatud internetist sõltumatult, dubleeritud ning MACSeciga krüpteeritud IP infrastruktuuril, mis on teostatud füüsiliselt erinevalt jooksvate fiiberoptiliste kanalite peal.
- 2.3. Riigipilve füüsiliste lokatsioonide vaheline andmeedastuskanali kiirus on 20Gbit/s.
- 2.4. Teenus on teostatud Riigipilve VPC-des uue võrguna, mis ühendatakse tellija VM'dega automaatselt teenuse aktiveerimise käigus. Uus võrk on nähtav ning seadistatav Riigipilve iseteeninduses. Tellija valib endale uue ja sobiva /24 L2 võrgu aadressivahemiku ise ning edastab selle iseteenindusest teenuse tellimise käigus.

3. Teenuse osutamise tingimused

3.1 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

- 3.2 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.
- 3.3 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, välistest asjaoludest (nt ISP piirangud) või vääramatu jõu (force majeure) sündmustest.
- 3.4 Kõik tellija pöördumised lahendatakse ja kõikide teenustingimustes nimetatata tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele. Tellija saab lisateenuseid tellida Riigipilve iseteenindusest eraldi tasu eest.

4. Teenuse rikestest, vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 4.1 Tellija teavitab viivitamatult iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule.
- 4.2 Juhul, kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija/kasutaja Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-posti teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1144 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.
- 4.3 Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT nõudmisel kättesaadav.
- 4.4 Teenuse kasutamisel tekkinud soovidest, tähelepanekutest teavitab tellijat teenusepakkujat Riigipilve iseteeninduse vahendusel.

5. Teenuse tasu

5.1. Teenuse maksumus.

Teenus	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)	Maksumus käibemaksuga (EUR)
VPC otseühenduse teenuse esmane liidestamine	ühikordne tasu	80,00€	96,00€
VPC otseühenduse teenus	päev	1,67€	2,00€
VPC otseühenduse teenuse muudatuse tellimus	ühikordne tasu	80,00€	96,00€

- 5.2. 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 teenuste eest vastavalt punktile 5.1.
- 5.3. Teenuse arveldus on kulupõhine (päevakaupa). Teenuse eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada.

6. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 6.1. Tellijal on õigus teenuse kasutamine lõpetada, esitades selleks vastava taotluse Iseteeninduse kaudu. Teenus lõpetatakse 5 tööpäeva jooksul alates taotluse saamisest.
- 6.2. Pooled juhitud lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 6.3. 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.