

## **Pilvruumi 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**

<b>RIT:</b>	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, Riigipilve teenusekäitleja 01.03.2022;
<b>Teenusepakkuja:</b>	Telia Eesti AS, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt Teenustingimustes toodule kasutatakse;
<b>Teenus:</b>	Pilvruumi haldusteenus;
<b>Pilvruumi haldusteenus:</b>	Teenuse raames hallatakse tellijale kuuluval Riigipilve ressursil paiknevat pilveruumi (Nextcloud) keskkonda. Teenuse raames paigaldatakse tellijale kuuluvale Riigipilve ressursile pilvekeskkond (Nextcloud pilveruum) ning tagatakse seejärel keskkonna toimimine. Pilveruumi keskkonnas on võimalik automaatselt ja manuaalselt salvestada andmefaile (dokumente, pilte, videoid) ja neid varundada. Pilveruumis salvestatud andmefaile on võimalik vastavate internetilinkide kaudu jagada ka teiste kasutaja poolt valitud isikutega. Linkidele saab määrata aegumistähta ja ning ligipääsuõigused.
<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 teenuse tellija / teenuse lõppkasutaja;
<b>Leping:</b>	tellija ja RIT 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 määranng:</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>	tellija soov saada abi teenuse osas või tellida standardset muudatust või ligipääsu;
<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 hetkestaatusaid ja lahenduskäike;
<b>IaaS teenus:</b>	infrastruktuur kui teenus (IaaS) võimaldab kasutada virtualiseeritud riistvara arvutusressursse teenusena – protsessorid (vCPU), mälu (RAM) ja salvestusmaht kõvakettal.
<b>Peakasutaja:</b>	omab juurdepääsu iseteenindusele, õigust tellida teenuste kataloogist ressursse, määrata ja hallata kasutajatest koosnevat projektimeeskonda ning projekti seadeid.

## 2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. tellijale kuuluvale IaaS ressursile paigaldatakse teenusepakkuja poolt pilvekeskkond (pilveruum), kuhu saab keskkonnas toodud võimaluste ulatuses automaatselt ja manuaalselt salvestada andmefaile (dokumente, pilte, videoid) ning neid varundada.
- 2.2. Pilveruumis salvestatud andmefaile on võimalik vastavate internetilinkide kaudu jagada ka teiste kasutaja poolt valitud isikutega. Linkidele saab määrata aegumistähtaja ning ligipääsuõigused.
- 2.3. Pilveruumi süsteemi varundamisel tuleb arvestada, et süsteemi terviklikkuse tagamiseks on varunduse objektiks lisaks andmetele ka pilveruumi rakendus ning operatsioonisüsteem ja selle komponendid, mis lisandub andmete varunduse mahule.
- 2.4. Kõik rakenduses teostatavad tegevused, mida tellija saab ise pilveruumi keskkonnas teha, kuid soovib, et seda teeks teenusepakkuja, on lisatasu eest.

### **3. Teenusepakkuja kohustused ja vastutus**

- 3.1. Teenusepakkuja tagab pilveruumi keskkonna toimimise, lahendades vajadusel pilveruumi kasutamisega seotud küsimused ja intsidendid.
- 3.2. Pilveruumi funktsionaalsus piirdub veebiliidese ja klientprogrammi kaudu failide haldamiseks pakutava funktsionaalsusega.
- 3.3. Teenuse raames haldab teenusepakkuja pilveruumi keskkonnas olevat operatsioonisüsteemi ja selle komponente vastavalt Telia Linux/Unix operatsioonisüsteemi administreerimise süsteemi paketi 2 tingimustele ja nõuetele.
- 3.4. Teenuse raames teenusepakkuja ei varunda pilveruumi süsteemi.
- 3.5. Teenuse raames ei taga teenusepakkuja Riigipilve IaaS teenuse toimimist.
- 3.6. Teenuse raames ei taga teenusepakkuja tellijale pilveruumi kasutamise eelduseks olevate ressursside (nt internetiühendus) olemasolu.

### **4. Tellija kohustused ja vastutus**

- 4.1. Tellija peab tagama, et pilveruumi kasutamiseks teenusepakkujalt saadud salasõna ei saaks teatavaks kolmandatele isikutele. Tellija on vastutav kõikide salasõna kasutamisest tulenevate tagajärgede eest.
- 4.2. Pilveruumi kasutamisel kohustub tellija järgima selle tarkvara tootja litsentsitingimusi (<https://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.en.html>).
- 4.3. Pilveruumis andmete hoidmisel ja jagamisel vastutab tellija kõikide sellega kaasnevate nõuete järgimise eest, tagades sealhulgas, et tal on kõik õigused andmefailides sisalduvate andmete kasutamiseks.
- 4.4. Pilveruumi süsteemi serveri varunduse eest vastutab tellija.

### **5. Teenuse käideldavus**

- 5.1. Reageerimisaeg pöördumistele maksimaalselt 2 (kaks) tundi tööajal.
- 5.2. Teenuse ühekordne järjestikune seisak ei ületa 4 (neli) tundi tööajal.
- 5.3. Teenuse seisak ühes kuus kokku ei ületa 16 (kuusteist) tundi tööajal.
- 5.4. 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*st ning juhul kui Riigipilve IaaS'ist tulenevad intsidendid on lahendatud või süsteem on varundusest taastatud.

### **6. Teated**

- 6.1. Tellija teavitab viivitamatult Riigipilve Iseteeninduse vahendusel vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest. Juhul, kui ei toimi iseteenindus, 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.
- 6.2. Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT nõudmisel kättesaadav.

### **7. Hooldustööd**

- 7.1. Plaanilistest töödest teavitab RIT tellijat iseteeninduse vahendusel ja/või peakasutaja e-posti vahendusel kolm (3) tööpäeva ette.
- 7.2. Mitteplaanilistest töödest (kriitiliste haavatavuste parandamine, andmelekke ja/või andmekao ohu kõrvaldamine jne) teavitab RIT tellijat esimesel võimalusel iseteeninduse vahendusel ja/või peakasutaja e-posti vahendusel.
- 7.3. Teenusepakkuja teostab teenuse plaanilisi hooldustöid töövälisel ajal.
- 7.4. Mitteplaanilisi töid teostab teenusepakkuja esimesel võimalusel s.h. tööajal.
- 7.5. Hooldustöödest tingituna võib hooldustööde teostamise ajal teenuse toimimises esineda häireid, mida ei loeta teenuse mittevastavuseks (tegu on korralise hooldusega).

## 8. Teenuse tasu

### 8.1. Teenuse maksumus:

<b>Teenus</b>	<b>Arveldus- periood</b>	<b>Teenuse maksumus käibemaksuta (EUR)</b>	<b>Teenuse maksumus käibemaksuga (EUR)</b>
Pilveruumi haldusteenus	kuutasu	145,00€	174,00€
Pilveruumi haldusteenuse algseadistus	ühikordne tasu	150,00€	180,00€
Pilveruumi haldusteenuse muudatus (plugina(te) lisamine, eemaldamine, tasu per plugin)	kasutuspõhine	50,00€	60,00€

- 8.2. Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RITi poolt esitatud arvele, lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist.
- 8.3. Lisaks kuutasule on tellija kohustatud tasuma poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest vastavalt punktile 8.1.
- 8.4. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada.

## 9. Täiendavad tingimused

- 9.1. Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist iseteeninduse vahendusel, teavitades sellest teenusepakkujat vähemalt 1 kuu ette.
- 9.2. Teenusepakkuja teavitab tellijat teenuse osutamise lõpetamisest vähemalt 2 kuud ette.
- 9.3. Teenuse ülesütlemise teade tuleb edastada iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.
- 9.4. Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 9.5. Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötaja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule