

IP privaatumhenduse 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:	IP privaatumhendus;
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 hetkestaatuseid ja lahenduskäike.

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Teenuse eesmärk on võimaldada tellijale luua IP ühenduse põhine privaatligipääs tellija enda andmekeskusest tellija enda keskkonda Riigipilves, mis on vajalik privaatpilve teenuste loomiseks.
- 2.2. IP privaatühenduse loomise erinevad valikud:
 - 2.2.1. 1Gbit/s dark-fiber;
 - 2.2.2. 1Gbit/s dark-fiber + MACsec;
 - 2.2.3. 1Gbit/s dark-fiber + IPsec;
 - 2.2.4. 10Gbit/s dark-fiber;
 - 2.2.5. 10Gbit/s dark-fiber + MACsec;
 - 2.2.6. 10Gbit/s dark-fiber + IPsec;
 - 2.2.7. 1Gbit/s shaping + IPsec üle Interneti.
- 2.3. Punktides 2.2.4 - 2.2.6 nimetatud ühenduste tellimisel täpsustatakse esmalt tellijaga ühenduse loomise tehnilised võimalused.
- 2.4. IP privaatühendus tagab uue füüsilise ühenduse garanteeritud läbilaske, mis ei ole jagatud ressursid teiste Riigipilve teenuste kasutajatega.
- 2.5. IP privaatühendus võimaldab tellijal luua ja kasutada privaatpilve teenuseid (asutusesiseseid teenuseid), mis ei pea olema Internetis publitseeritud.
- 2.6. Riigipilves luuakse tellijale isiklik VR (virtuaalruuter), mille kaudu on võimalik läbi ruutida ja tule müüri kasutades kaitsta tellija poolt valitud IP vahemikud. Tellija teostab ise Riigipilves valitud privaatvõrgu ruutimist Riigipilve IP infrastruktuuri poole.
- 2.7. Teenuse käivitamine nõuab tellija IP seadmete liidestamist Riigipilve IP seadmetega (Riigipilve lahendusele sobiva(te) SFP mooduli(te) hankimine ning optika trassi kaabeldustööd Riigipilve IP seadmest tellija seadmeni, punktis 2.2.7 mainitud ühendusviisi puhul pole see vajalik) ning configureerimist vastavalt tellija soovile. Liidestamist ja configureerimist arveldatakse tellijaga ühekordsete tööde hinnakirja alusel. Teenuse lõplik hind sõltub tellija süsteemist.

- 2.8. Teenuse käivitamiseks (va punktis 2.2.7 ühendumisviis) peab tellija tagama oma võrguseadmetele sobivaid SFP mooduleid, mis on vajalikud teenuse osutamiseks. Vajaduse korral võib tellija tellida oma IP seadmetele sobivad SFP moodulid lisatasu eest.
- 2.9. Võimalik on dubleeritud privaatühendus erinevatesse Riigipilve seadmetesse ja/või andmekeskustesse.
- 2.10. Teenuse kasutamise käigus on tellijal võimalik tellida iseteeninduse kaudu muudatusi IP privaatühenduse konfiguratsioonis. Muudatuste teostamist arveldatakse tellijaga ühekordsete tööde ja eraldi tasu alusel.

3. Haldusteenuse kirjeldus

3.1 Regulaarsed tööd:

- 3.1.1. monitooring: teenuse 24/7 jälgimine ning hoiatustele reageerimine;
- 3.1.2. muudatuste ja sündmuste registreerimine;
- 3.1.3. veaparandused ja turvauuendused (updates) Riigipilve võrguseadmetes;
- 3.1.4. versiooni uuendused (upgrades) Riigipilve võrguseadmetes.

3.2. Vastavalt vajadusele tegevused:

- 3.2.1. Teenuse tööga seotud intsidentide või probleemide lahendamine (mis teenuse olemusest tulenevalt kuuluvad RIT'i vastutusvaldkonda ja/või mis on tekkinud RIT'i tegevusest/tegevusetusest).
- 3.2.2. Seadistuse haldus vastavalt tellija tellimusele (sealhulgas, kuid mitte ainult):
 - 3.2.2.1. ligipääsuõiguste määramine;
 - 3.2.2.2. ettepanekute tegemine riistvara, tarkvara või konfiguratsiooni osas;
 - 3.2.2.3. plaanipäraste muudatuste teostamine;
 - 3.2.2.4. võrguseadmete logide jälgimine;
 - 3.2.2.5. konfiguratsioonihaldus ning muudatuste teostamine vastavalt tellija soovile eraldi tasu alusel.

3.3. Teenuse taastamisega seotud tööd

- 3.3.1. IP seadmetest vea otsimine ja parandamine;
- 3.3.2. tarkvara uuendamine;
- 3.3.3. konfiguratsiooni taastamine.

4. Teenuse osutamise tingimused

4.1 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

- 4.2 IP privaatühenduse kättesaadavus võimaliku vea korral sõltub eelkõige ühenduse tüübist (üksik ühendus kahe seadme vahel või dubleeritud ühendus kahe seadme paari vahel). Parima veakindluse tagamiseks on soovitatav luua dubleeritud privaatühendused mitmesse erinevasse füüsilisse asukohta ja IP-seadmesse.

- 4.3 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.
- 4.4 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, välistest asjaoludest (nt ISP piirangud) või vääramatu jõu (force majeure) sündmustest.

5. Teenuse osutamise tingimused

- 5.1. Kõik tellija pöördumised lahendatakse ja kõikide teenustingimustes nimetatata tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele. Lisaks kuutasule on tellija kohustatud tasuma poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest vastavalt punktile 7.1.
- 5.2. Tellija kohustub teenuse osutamise võimaldamiseks tagama RIT'le teenuse raames teostatavate tegevuste jaoks (nt teenuse haldamine, hooldustööd) piisavad õigused ja ligipääsud.
- 5.3. 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'l on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht tellija ja/või RITi süsteemidele.
- 5.4. Riigipilve vastutusallas kasutatakse teenuse osutamiseks Riigipilve IP seadmeid ja töömeetodeid, mis vastavad ISKE H nõuetele. Teenusepakkuja ei vastuta tellijapoolse ühenduse eest ning seega ei saa vastutada kogu ühenduse turvalisuse eest.

6. Teenuse rikest, vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 6.1 Tellija teavitab viivitamatult iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule.
- 6.2 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.
- 6.3 Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT nõudmisel kättesaadav.
- 6.4 Teenuse kasutamisel tekkinud soovidest, tähelepanekutest teavitab tellijat teenusepakkujat Riigipilve iseteeninduse vahendusel.

7. Teenuse tasu

7.1. Teenuse maksumus:

Teenus	Ühik	Teenuse maksumus käibemaksuta (EUR)	Teenuse maksumus käibemaksuga (EUR)
IP Privaatühendus 1 Gbit/s	kuu	99,00€	118,80€
IP Privaatühendus 10 Gbit/s	kuu	399,00€	478,80€
IP Privaatühenduse füüsiline liidestamine	ühekordne tasu	240,00€	288,00€
IP Privaatühenduse muudatuste tellimine	tund	80,00€	96,00€

- 7.2. 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 7.1.
- 7.3. Teenuse arveldus on kulupõhine (päevakaupa). Teenuse eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada.

8. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 8.1. Tellijal on õigus teenuse kasutamine lõpetada, esitades selleks vastava taotluse iseteeninduse kaudu. Teenus lõpetatakse 5 tööpäeva jooksul alates taotluse saamisest.
- 8.2. Pooled juhitud lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 8.3. 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.