

DevOps teenuse 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:	Telia Eesti AS, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	DevOps teenuse pakett 1 ja pakett 2;
DevOps:	arenduse ja halduse meetodika (ingl.k. Development and Operations);
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.
Tellijatugi:	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;
Tellimus:	tellijal soov toote/teenuse osalise või täieliku funktsionaalsuse, ligipääsu või komponentide muutmiseks, lisamiseks, liigutamiseks või eemaldamiseks;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusi ja lahenduskäike;
NBD:	järgmise tööpäeva jooksul.
Peakasutaja:	omab juurdepääsu iseteeninduskeskkonnale, õigust tellida teenuste kataloogist ressursse, määrata ja hallata kasutajatest koosnevat projektimeeskonda ning projekti seadeid;
Süsteem:	tellijal poolt defineeritud süsteemi skeem;
CI/CD süsteem:	pideva integratsiooni/tarne (Continuous Integration/Continuous Delivery) tugitarkvara;
Lisakomponent:	tellijal poole defineeritud;
Arendusmeeskond:	tellijal enda esindajad või tellijale arendusteenust pakkuvad isikud;

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Teenus koosneb erinevate tellija (mikro)teenuste arenduse ja halduse toetamiseks vajalike alussüsteemide, protsesside ning automatiseerimisvahendite kogumist.
- 2.2. Teenusepakkuja osutab teenust terve arendustsükli vältel alates tellija arendatava (mikro)teenuse disaini faasist kuni toodangukeskkonda paigaldamiseni ning sellele järgnevas halduses järgides pideva integratsiooni (CI) ja pideva tarne (CD) põhimõtteid, sh:
 - 2.2.1. süsteemi ja selle komponentide monitoorimine ja logimine;
 - 2.2.1.1 koostöö arendusmeeskondadega süsteemi põhiste mõõdikute kogumisel ja tuvastamisel;
 - 2.2.1.2. süsteemi logidele arendusmeeskondadele juurdepääsu võimaldamine;
 - 2.2.1.3. koostöö arendusmeeskondadega süsteemi hoiatuste käivitajate (trigger) kogumisel ja tuvastamisel;
 - 2.2.2.4. koostöö arendusmeeskondadega, kus teenusepakkuja meeskonna ülesanne on pakkuda hajutatud jälgimissüsteemi ja juhendada, kuidas arendusmeeskonnad peaksid süsteemi kasutama.
 - 2.2.2. CI/CD süsteem
 - 2.2.2.1. CI/CD loomine ja hooldamine - koostöö arendusmeeskondadega süsteemi spetsiifika ja integreerimisnõuete kogumisel ja identifitseerimisel. Vajalikud integratsioonid:

- 2.2.2.1.1. vajaliku CI/CD tööriistaahela pakkumine;
- 2.2.2.1.2. taaskasutatavate CI/CD komponentide arendamine.
- 2.2.3. Intsidente käsitlemine ja tõrkeotsing.
 - 2.2.3.1. teenuse raames reageeritakse ja lahendatakse intsidente;
 - 2.2.3.2. teenuse raames teostatakse mõjutatud teenuste mitmetasandiline hindamine, näiteks valideeritakse süsteemi logisid ja mõõdikuid;
 - 2.2.3.3. teenuse raames jälgitakse infrastruktuuri monitooringu staatust ning süsteemi integratsiooni ja komponente, nt andmebaas;
 - 2.2.3.4. teenuse raames antakse süsteemi komponentide põhise intsidendi kohta arendusmeeskondadele informatsiooni;
- 2.2.4. süsteemi komponentide ressursside kasutuse haldamine;
 - 2.2.4.1. ressursside kasutamise pidev jälgimine;
 - 2.2.4.2. automaatse skaleerimise implementeerimine ja haldamine olemasolevate lahendustega, näiteks Kubernetese horisontaalne skaleerimine;
- 2.2.5. süsteemi varunduse ja taastamise strateegia loomine;
 - 2.2.5.1. iga andmeallika ja süsteemi varundamise taasteaja eesmärkide ja taastepunktide määratlemine;
- 2.2.6. süsteemi keskkondade paigaldamine ja haldamine;
- 2.2.7. dokumentatsiooni, juhiste ja intsidende logide haldamine.
- 2.3. Teenusepakkuja vastutab tellija toodangukeskkonnas olevate (mikro)teenuste toimimise eest;
- 2.4. Teenusepakkuja ja tellija konsulteerivad regulaarselt süsteemi töö ja teenuse kvaliteetse pakkumise vajalike parenduste sisseviimise üle nii süsteemis kui tugisüsteemides (näiteks Github) ning arendus ja haldus protsesside valdkondades;
- 2.5. Alussüsteemid, protsessid ning muud kasutatavad vahendid ja tehnoloogiad järgivad DevOps parimaid üldlevinud praktikaid ning kokkuleppeid;
- 2.6. Teenusepakkuja jälgib ööpäevaringselt ning kõikidel nädalapäevadel süsteemi toimimist ja teeb vajadusel toiminguid, mis aitavad tagada või taastada juurdepääsu süsteemidele ning selle vahendusel pakutavatele (mikro)teenustele;
- 2.7. Teenuse osutamise tehnilised vahendid ning protsessid ja suhtluskanalid arendusmeeskonnaga lepatakse töö käigus eraldi kokku ning vajadusel vormistatakse haldaja tööjuhendina.

3. Teenuse osutamise tingimused

- 3.1 Kõik tellija pöördumised lahendatakse ja kõikide teenusetingimustes nimetatata tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele.
- 3.2. Tellija kohustub teenuse osutamise võimaldamiseks tagama teenusepakkujale teenuse raames teostatavate tegevuste (nt teenuse haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud.
- 3.3 Teenuse raames ei taga teenusepakkuja Riigipilve IaaS teenuse toimimist.
- 3.4. Teenuse pakettide võrdlus:

DevOps teenus pakett 1	DevOps teenus pakett 2
Kõrge mõjuga teenuse rikke olukorras on reageerimisaja eesmärk ööpäevaringselt 1 (üks) tund. Reageerimine on spetsialisti poolse töö alustamine intsidendi lahendamiseks.	Tellijal pöördumisi võetakse vastu ja lahendatakse tööajal. Teenusepakkuja alustab pöördumise lahendamist tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastuvõtmisest

4. Hooldustööd

- 4.1. Plaanilistest töödest teavitab RIT'i iseteeninduse vahendusel ja/või peakasutaja e-posti vahendusel 3 (kolm) tööpäeva ette.
- 4.2. 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.
- 4.3. Teenusepakkuja teostab teenuse plaanilisi hooldustöid töövälisel ajal.
- 4.4. Mitteplaanilisi töid teostab teenusepakkuja esimesel võimalusel s.h. tööajal.
- 4.5. Hooldustöödest tingituna võib hooldustööde teostamise ajal teenuse toimimises esineda häireid, mida ei loeta teenuse mittevastavuseks (tegu on korralise hooldusega).

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'i nõudmisel kättesaadav.

6. Teenuse tasu

- 6.1 Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus.
- 6.2 Teenuse maksumus:

Teenus	Ühik	Teenuse maksumus käibemaksuta (EUR)	Teenuse maksumus käibemaksuga (EUR)
DevOps teenus pakett 1	kuu	1497,00€	1796,40€
DevOps teenus pakett 2	kuu	1600,00€	1920,00€
DevOps teenuse lisakomponendi tasu	kuu	115,00€	138,00€

- 6.3 Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RITi poolt esitatud arve alusel, lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on tellija kohustatud poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste teenuste eest vastavalt punktile 6.2.
- 6.4 Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada.
- 6.5 Süsteemi laienemisel uute komponentide arvelt on tellija kohustatud tasuma lisakomponendi tasu vastavalt punktis 6.2.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1 Tellija võib teenuse igal ajal üles öelda, teavitades sellest RIT'i vähemalt 1 (üks) kuu ette.
- 7.2 Teenusepakkuja teavitab tellijat teenuse osutamise lõpetamisest vähemalt 2 (kaks) kuud ette.
- 7.3 Teenuse lõpetamise teade tuleb edastada iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.
- 7.4 Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 7.5 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.