

Microsoft Exchange administreerimine. Pakett 1 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. Teenusetingimusi rakendatakse alates tellija poolt Riigipilve iseteeninduses teenuse tellimisest.

Teenuse raames administreeritakse tellijale kuuluvatel virtuaal- või füüsilistel serveritel Microsoft Exchange'i vastavalt käesolevates teenustingimustes toodule.

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:	Microsoft Exchange administreerimine pakett 1;
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;
Tellimus:	tellijal soov saada abi teenuse osas või tellida standardset muudatust või ligipääsu;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike;
Päring:	lepinguväline pöördumine, mis ei kuulu teenuse raames lahendamisele.

2. Teenuse kirjeldus

Teenuse raames teostatakse järgmisi tegevusi:

2.1. Monitooring:

2.1.1. Automaatne monitooring (on, warning, off) süsteemis;

2.1.1.1. süsteemi võrgutasemel vastamise jälgimine (ICMP echo);

2.1.1.2. kettaruumi, mälu ja protsessori vaba ressursi jälgimine;

2.1.1.3. lisateenused vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele. Lisateenuste osutamise tingimused ja tasu lepitakse kokku enne vastavate lisateenuste osutamist.

2.1.2. Teabe käsitlemine

2.1.2.1 monitooringu teated edastatakse soovikorral ka tellijale e-posti teel;

2.1.2.2 Teenusepakkuja reageerib kõigile veateadetele, mis tähistavad teenuse seisakut või häiret.

2.2. Profülaktilised tööd vastavalt vajadusele;

2.2.1 Exchange rakendusserveri rollipõhiste turvauuenduste installeerimine ja kontroll vastavalt vajadusele;

2.2.2 Exchange rakendusserveri rollipõhiste tarkvarauuenduste installeerimine ja kontroll vastavalt vajadusele;

2.2.3 antiviiiruse tarkvara uuendamine vastavalt vajadusele ning võimalusele;

2.2.4 süsteemsete logifailide kontrollimine;

2.2.5 monitooringu süsteemi kontroll, vajadusel monitooringusüsteemi muudatuste ettepanekute tegemine;

2.2.6 tellija teavitamine leitud või võimalikest tuleviku probleemidest;

2.2.7 muudatuste ja sündmuste registreerimine.

2.3. Kõik eelpool nimetatud tellija pöördumised ja muud pakativälised tööd teostatakse eraldi tasu eest vastavalt punktis 6.1 toodule, sealhulgas:

2.3.1 kõik Exchange rakendusserveri taastamisega seotud tööd, mis on tingitud tellija tegevusest või tegevusetusest;

2.3.2 Exchange rakendusserveriga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud tellija vastutusvaldkonnas ja/või tingitud tellija tegevusest/tegevusetusest;

2.3.3 korralise ülevaatus käigus tuvastatud vigade või tuleviku probleemide teenusepakkuja poolsed ennetustegevused.

3. Teenuse osutamise tingimused

- 3.1. Kõik tellija pöördumised lahendatakse ja kõikide paketi nimetatud tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele. Lisateenuseid teostatakse eraldi tasu eest vastavalt punktis 6.1 toodule.
- 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 teostata tellija andmete varundamist. Juhul, kui tellija soovib kasutada Riigipilve teenust ka varunduse teostamiseks, lepib selle tingimustes kokku eraldiseisvalt.
- 3.4. Teenusepakkuja ei ole vastutav mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et operatsioonisüsteemil puudub tootja poolne tugi. Muu hulgas tähendab eeltoodu, et teenusepakkuja ei ole vastutav, kui tellija tegevuse või tegevusetuse tõttu lakkab süsteem toimimast, toimuvad andmelekked, levivad viirused või leiavad aset mistahes muud intsidendid. Teenusepakkujal on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht tellija ja/või teenusepakkuja süsteemidele (nt krüptoviiruse levik).
- 3.5. Teenuse osutamiseks kasutatavate infosüsteemide ja nendega seotud infovarade suhtes ei ole analüüsitud vastavust ISKE turvameetmestikule.

4. Teenuse korraldus

Teenuse osutamise aeg	
tööaeg	Kõik paketi sisalduvad teenused
pöördumise alus	maksimaalne reageerimisaeg tööajal
teenuse seisak	kuni 2 tundi
teenuse häire	kuni 4 tundi
tellimus	kuni 8 tundi
päring väljaspool teenuse piire	kuni 8 tundi

- 4.1. Kõik konfiguratsiooni muudatused või tellija tellimused (sh teenuse kordategemiseks vajalikud tööd) teostatakse poolte kokkuleppel ja eraldi tasu eest vastavalt punktis 6.1 toodule.
- 4.2. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus objektiivsetel põhjustel valeks, garantiiga seotud probleemid, töökohta on võimalik asendada tellija vahenditest vms), kooskõlastavad pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja teenuse rikke kõrvaldamiseks.
- 4.3. 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 või *force majeure*ist.

5. Teated

- 5.1. Tellija teavitab viivitamatult iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule. Kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija/kasutaja kontaktisik 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.
- 5.2. Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT nõudmisel kättesaadav.

6. Teenuse tasu

6.1. Teenuse maksumus:

Teenus	Teenuse ühekordne maksumus		Teenuse maksumus kuus	
	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)
Microsoft Exchange administreerimine Pakett 1	---		65,00€	78,00€
Uue rolli lisamine per server	25,00€	30,00€	---	
Kõrgkäideldava funktsionaalsuse halduse lisatasu (eeldab nii baasi kui rakenduse kõrgkäideldavust)	---		64,00€	76,80€
Teenuste/moodulite lisamine, mis ei ole teenuse algsel seadistamisel kokku lepitud.	80,00€/h	96,00€/h	---	

6.2. Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RITi 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 vastavalt punktis 6.1.

6.3. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada. teenus aktiveeritakse 2 nädala jooksul vastava tellimuse esitamisest.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

7.1. Tellija või teenusepakkuja võib teatada teenuse lõpetamise soovist igal ajal teavitades sellest teist poolt vähemalt 1 kuu ette.

7.2. Teenuse ülesütleamise teade tuleb edastada iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.

7.3. Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.

7.4. Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.