

NetBackup varundusteenuse 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 teenusetingimustes toodule kasutatakse;
NetBackup:	Veritase varundustarkvara lahendus, mida litsentseeritakse teenuse osutamiseks;
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
Tellijaja:	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):	elukord, 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:	elukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud);
Teenuse häire:	elukord, 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;

2. Teenuse tehniline kirjeldus

- 2.1. Teenuse raames osutab teenusepakkuja tellijale kesket andmete varundamise teenus.
- 2.2. Varundamisele kuuluvad andmed lepatakse kokku teenuse alustamisel ning muudatusi juhitakse hilisemalt läbi iseteeninduse tulevate tellimuste. Varundatavad andmed registreeritakse ka tellija tarkvaras, eeldusel, et teenusepakkuja haldab tellija tarkvara.
- 2.3. Teenusepakkuja osutab teenust läbi teenusepakkuja hallatava tsentraalse NetBackup varundustarkvara ning selle käitlemiseks vajamineva taristu, mis asub riigi poolt hallatud andmekeskuses. Varundusteenuse taristu parendused teeb teenusepakkuja vastavalt vajadusele.
- 2.4. Õnnetuse või andmekao korral saab tellija kadunud andmed paindlikult taastada ajas mitmeid kuid tagasi minnes. Pikaajalise säilitamise kohustuse korral saab käesoleva varundusteenusega andmeid hoida ka pikema perioodi jooksul.
- 2.5. Teenuse raames tagab teenusepakkuja varundusteenuse osutamiseks vajaminevate tarkvara litsentside olemasolu.
- 2.6. Teenus tagab kõrgeima andmete turvalisuse transpordist säilitamiseni, kasutades 256bit AES krüpteeringut ning USA valitsuse kõrgeimale turvasertifikaadile FIPS 140-2 vastavat lahendust.
- 2.7. Teenuse osutamiseks kasutatavate infosüsteemide ja nendega seotud infovarade suhtes ei ole analüüsitud vastavust ISKE turvameetmestikule.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Tellijal on võimalik valida oma vajadustest lähtuvalt vabalt valitud hulgal varundamispakette, valides seejuures talle sobiv varundusaken, mille raames varundust teostatakse. Teenusepakkuja teeb andmetest regulaarselt varukoopiaid vastavalt varundamispaketis toodule.
- 3.2. Teenuse hinnastamine on kuupõhine, vastavalt varundamispaketile. Lisaks kuutasule on tellija kohustatud tasuma enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.

3.3 Varundamispaketid:

3.3.1 Varundamispakett 1

Varundusskeem	Varundussagedus	Maksimaalne andmete taasteaeg	Võimalik maksimaalne andmekadu	Varundusaken
1 päev 7 generatsiooni	1x päevas kõikidest andmetest (<i>full</i>), 6x päevas muudatustest (<i>incremental</i>)	8 tundi *	8 tundi	23:00-07:00
1 nädal 4 generatsiooni				07:00-10:00
1 kuu 3 generatsiooni				17:00-23:00

* Maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) kehtib tingimusel, et taastatav andmemaht ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.

3.3.2 Varundamispakett 2

Varundusskeem	Varundussagedus	Maksimaalne andmete taasteaeg	Võimalik maksimaalne andmekadu	Varundusaken
1 päev 7 generatsiooni	1x nädalas kõikidest andmetest (<i>full</i>), 6x nädalas muudatustest (<i>incremental</i>)	12 tundi *	24 tundi	23:00-07:00
1 nädal 4 generatsiooni				07:00-10:00
1 kuu 2 generatsiooni				17:00-23:0

* Maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) kehtib tingimusel, et taastatav andmemaht ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.

3.3.3 Varundamispakett 3

Varundusskeem	Varundussagedus	Maksimaalne andmete taasteaeg	Võimalik maksimaalne andmekadu	Varundusaken
1 päev 7 generatsiooni	1x nädalas kõikidest andmetest (<i>full</i>), 6x nädalas muudatustest (<i>incremental</i>)	24 tundi *	24 tundi	23:00-07:00
1 nädal 4 generatsiooni				07:00-10:00
1 kuu 1 generatsioon				17:00-23:00

* Maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) kehtib tingimusel, et taastatav andmemaht ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.

3.3.4. Varundamispakett 4

Varundusskeem	Varundussagedus	Maksimaalne andmete taasteaeg	Võimalik maksimaalne andmekadu	Varundusaken
1 päev 7 generatsiooni	1x päevas kõikidest andmetest (<i>full</i>), 6x päevas muudatustest (<i>incremental</i>)	4 tundi *	4 tundi	23:00-07:00
1 nädal 4 generatsiooni				07:00-10:00
1 kuu 3 generatsioon				17:00-23:00

* Maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) kehtib tingimusel, et taastatav andmemaht ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.

3.4 Andmete taastamise varukoopiast, kui andmete rikkumise või kadumise põhjustas tellija poolne tegevus või tegevusetus, teostab teenusepakkuja tasu eest.

3.5 Kui andmete kao põhjustas teenusepakkuja poolne tegevus, siis on andmete taastamine tellijale tasuta.

4 Tellija kohustused

4.1. Tellija on kohustatud arvestama asjaoluga, et kuigi teenusepakkuja vastutab teenuse osutajana teenuse toimimise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on täielikult tellija kontrolli all.

4.2. Veendumaks, et teenuse raames teostatav varundus vastab tellija tegelikele vajadustele, koostab tellija taasteplaani ning tagab selle täitmise raames muu hulgas regulaarsete taastetuste tegemise, et veenduda andmete taastamise toimimises.

4.3. Tellija võimaldab teenusepakkujale vajaliku ligipääsu teenuse käivitamiseks tellija serveritel.

4.4. Tellija tagab teenusepakkujale oma serveriteni vajaliku ligipääsu ja piisava kiirusega sidekanali olemasolu ja kättesaadavuse varundusteenuse teostamiseks.

4.5. Tellija kohustub teavitama teenusepakkujat kõikidest muudatustest, mis võivad mõjutada varundusteenuse toimimist.

4.6. Tellija kohustub teavitama teenusepakkujat muudatustest varundatavates süsteemides või lisandunud süsteemides, mille suhtes tellija soovib varundusteenuse osutamist.

5 Teated

5.1. tellija teavitab viivitamatult Riigipilve iseteeninduse vahendusel Teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule. Juhul, kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija/kasutaja Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-posti teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1144.

5.2. Pärast teenuse rikketeate edastamist/pöördumist peab tellija poolne kontaktisik või teate edastaja olema teenusepakkuja kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.

6 Teenuse tasu

6.1. Teenuse maksumus

Teenus	Periood	Ühik	Teenuse maksumus käibemaksuta (EUR)	Teenuse maksumus käibemaksuga (EUR)
Pakett 1	1 kuu	GB*	0,85 €	1,02 €
Pakett 2	1 kuu	GB*	0,53 €	0,64 €
Pakett 3 (andmemahd < 10TB (source data))	1 kuu	GB*	0,36 €	0,43 €
Pakett 3 (andmemahd > 10TB (source data))	1 kuu	GB*	0,15 €	0,18 €
Pakett 3 (andmemahd > 30TB (source data))	1 kuu	GB*	0,12 €	0,14 €
Pakett 4	1 kuu	GB*	0,64 €	0,77 €

* GB – maksimaalne kaitstavate lähteandmete maht ühes kalendrikuus

6.2 Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ning RITi poolt esitatud arvele lähtudes arveldusperioodil kasutatud varundamispaketi teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on tellija kohustatud tasuma poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste teenuste eest vastavalt punktile 6.1.

7 Hooldustööd

7.1 Teenusepakkujal on õigus teostada teenuse toimimise tagamiseks plaanilisi hooldustöid, mille teostamisel võetakse arvesse tellija poolt valitud varundusakent, ning igal ajal mitteplaanilisi hooldustöid, mis on vältimatult vajalikud ootamatu teenuse rikke ära hoidmiseks, mis võivad tekkida juhul, kui vastavaid töid ei teostataks. Riigipilv kohustub tellijat plaanilistest hooldustöödest ette teavitama vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule.

7.2 Hooldustöödest tingituna võib teenuse toimimises ettenähtud ajavahemikel esineda häireid, mida ei loeta teenuse rikkeks (tegu on korralise hooldusega).

8 Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

8.1 Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduse vahendusel, teavitades sellest teenusepakkujat vähemalt 1 kuu ette.

8.2 Teenuse osutamine toimub vastavalt lepingus, Riigipilve eeskirjas ja teenustingimustele.

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. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.