

IT-varade haldusteenus

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:	Fujitsu Estonia AS, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	IT-varade haldusteenus, mis võimaldab hallata tarkvara ja riistvara sealhulgas lauarvuteid ja sülearvuteid;
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 määranng:

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 kirjeldus

- 2.1. IT-varade haldusteenus on teenus, mis võimaldab tellijatel hallata oma IT varasid, sealhulgas tarkvara ja riistvara.
- 2.2. IT-varade haldusteenuse puhul on tegemist SaaS ehk tarkvara-kui-teenus lahendusega, mida kasutatakse tarkvaraliste ja riistvaraliste IT varade halduseks, muudatuste jälgimiseks ja raportite koostamiseks.
- 2.3. Teenuse tarnimiseks kasutatakse Riigipilve IaaS ressursi.
- 2.4. Teenusele ligipääsuks on vajalik kasutajakonto ja internetiühendus Riigipilvega.
- 2.5. Kasutajakonto teenuse kasutamiseks väljastab teenusepakkuja pärast teenuse ülesseadmist.
- 2.6. Ligipääs IT-varade haldusteenuse iseteenindusele toimub üle HTTPS turvatud ühenduse.
- 2.7. Teenusega seotud virtuaalne infrastruktuur asub Riigipilve IaaS teenusel riigi poolt hallatud andmekeskustes.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Tellija tellib Miradore On-Premise haldusteenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel, määrates Miradore On-Premise litsentside arvu (litsents per seade (arvutid ja serverid)).
- 3.2. Teenus aktiveeritakse teenusepakkuja poolt 3 tööpäeva jooksul peale tellimuse laekumist.
- 3.3. Tellija lepib teenusepakkujaga eraldi kokku kirjalikku taas esitamist võimaldavas vormis teenuse raames teostatavad täpsemad tegevused, sh nende kavandatava mahu ning eeldatava ajakava.
- 3.4. Teenuse osutamine toimub vastavalt teenustingustes, lepingus ja Riigipilve eeskirjas sätestatud tingimustele.

4. Teenuse osutamise tingimused

4.1. IT-varade haldusteenuse käideldavus on 95%, mõõdetuna kalendrikuus.

4.2. IT-varade haldusteenuse teenustaseme kirjeldus (SLA):

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemisaeg
puudub	teenus toimib plaanipäraselt	järgmisel tööpäeval	---
keskmine	teenuse töö on piiratud/häiritud	8 tundi tööajal	järgmisel tööpäeval
kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	4 tundi tööajal	järgmisel tööpäeval

4.3. Teenuse kättesaadavuse eeltingimuseks on Riigipilve IaaS alusteenuse toimivus.

4.4. Andmete säilivus

4.4.1. Teenuse lahenduses kasutatakse SQL andmebaasi.

4.4.2. Tellija andmetest vaikimisi varukoopiaid ei tehta.

4.5. Andmete turvalisus

4.5.1. Teenuse Iseteenindus on paigaldatud Riigipilve IaaS peale.

4.5.2. Teenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.

4.5.3. Kõik süsteemis läbiviidavad tööd planeeritakse kirjalikult, dokumenteeritakse ja kõikide tegevuste kohta peetakse logisid.

4.5.4. Tööde läbiviimiseks on koostatud relemendid ja tegevuste nimekirjad, mille täitmist ja rakendamist korraldab teenusepakkuja.

4.6. Hooldustööd

4.6.1. Teenuse hooldus- ja haldustöid teostatakse teenusepakkuja kvalifitseeritud töötajate poolt.

4.6.2. Regulaarsed hooldustööd:

4.6.2.1. teenuse monitooring;

4.6.2.2. 24x7 lahenduse käideldavuse monitooring;

4.6.2.3. 24x7 lahenduse tõrke monitooring.

4.7. Haldustööd:

4.7.1. teenuse tarkvarauuendused;

4.7.2. teenuse virtuaalse riistavara uuendused ja laiendused;

4.7.3. muudatused konfiguratsioonis teenuse töö parendamiseks;

4.7.4. teenuse konfiguratsiooni varundamine.

4.8. Teenuse võimaldab tavapäraseid hooldus- ja haldustöid teha ilma katkestuseta teenuses. Teenuse kättesaadavust mõjutavatest hooldustöödest teavitatakse ette Riigipilve kasutajatoe vahendusel vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.

4.9. Teenusepakkuja ei kontrolli tellija tegevust teenuse kasutamisel selle vastavuse osas kehtivale õigusele. Teenusepakkujal on õigus peatada või piirata teenuse osutamine tellijale juhul, kui tellija kohta saadakse andmeid, et ta rikub teenust kasutades kolmandate isikute õigusi või kasutab teenust selleks mitte ettenähtud viisil. Vaidluse korral rikkumise olemasolu kohta on teenusepakkujal õigus peatada teenuse osutamine kuni vaidluse lõpliku lahendamiseni.

4.10. Teenusepakkuja kohustub tagama keskkonna toimimise, lahendades vajadusel keskkonna kasutamise seotud küsimused ja intsidendid.

4.11. Tellija kohustub:

4.11.1. 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.

4.11.2. Tellija kohustub paigaldama Miradore'i agentprogrammid oma hallatavatesse IT-varadesse.

4.11.3. Tellija peab tagama, et pilveruumi kasutamiseks teenusepakkujalt saadud salasõna ei saaks teatavaks kolmandatele isikutele. Tellija on vastutav kõikide salasõna kasutamisest tulenevate tagajärgede eest.

4.11.4. Tellija kohustub teavitama teenusepakkujat kõikidest muudatustest, mis võivad mõjutada teenuse toimimist.

4.11.5. Teenuse kasutamisel jälgima ja järgima teenuse tehnilist vastutusmaatriksit. Vastutusmaatriksi uuendamisest informeerib teenusepakkuja tellijat.

4.12. Teenuse vastutusmaatriks

Tegevus	Teenusepakkuja	Tellija	Riigipilv
Teenuse ülesseadmistööd	x	x	
Miradore'i agentprogrammide paigaldus IT varadesse		x	
Veaparandused ja turvauuendused (updates)	x	x	
Versiooni uuendused (upgrades)	x	x	
Vastutus andmete eest teenuse pakkumise lõpetamisel	x	x	
IaaS alusteenuse töö tagamine			x

5. Teated

5.1. Tellija teavitab viivitamata teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest iseteeninduse kaudu.

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.

6. Teenuse tasu

6.1. Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus.

6.2. Teenuse aktiveerimisel rakendub ühekordne teenuse ülesseadmistasu.

6.3. Teenusele kehtib Miradore On-Premise haldusteenuse kuutasu, ning vastavalt hallatavate seadmete arvule Miradore On-Premise litsentsi kuutasu, millele on määratud ühiku hind.

6.4. Teenuse eest arveldamist alustatakse hetkest, millal tellijal on võimalus teenust kasutada (tellijale on edastatud kasutajatunnused ning loodud ligipääs keskkonnale).

6.5 Teenuse maksumus:

Teenus	Teenuse maksumus kuus	
	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)
IT - varade haldusteenuse Miradore On-Premise litsents per seade	1,11€	1,33€
IT - varade haldusteenuse Miradore On-Premise haldusteenus	128,70€	154,44€

Teenus	Teenuse ühekordne maksumus	
	käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)
IT-varade haldusteenuse ülesseadmistasu	590,00€	708,00€
IT - varade haldusteenuse profiili loomine ja paigaldus per profiil (arvutid, tahvelarvutid, telefonid)	24,13€	28,96€

6.6 Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RITi poolt esitatud arvele. Lisaks kuutasule on tellija kohustatud tasuma poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest vastavalt punktile 6.5.

6.7 Teenuse eest tasumine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

7.1 Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduse vahendusel, teavitades sellest teenusepakkujat 30 kalendripäeva ette.

7.2 Teenusepakkuja võib teenuse ühepoolset lõpetada, teavitades sellest tellijat 90 kalendripäeva ette.

7.3 Teenuse lõpetamisel kustutatakse kõik salvestatud andmed teenusepakkuja poolt hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul, teavitades sellest tellijat ette 7 tööpäeva.

7.4 Teenuse lõpetamisel on tellija kohustatud tasuma esitatud arve alusel teenuse lõpetamise momendiks faktiliselt tehtud, dokumentaalselt tõendatud ja tellijale üle antud teenuse eest.

7.5 Teenuse osutamine toimub vastavalt lepingus, Riigipilve eeskirjas ja teenusetingimustele.

7.6 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.