

Microsoft Exchange administreerimine. Pakett 2 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.

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 2;
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:	tellijaja ja RIT 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 määrand:

- 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: tellija 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 hetkestaatuseid 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. Monitooringuteadete käsitlemine

2.1.2.1. monitooringu teated edastatakse soovi korral ka tellijale e-posti teel;

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

2.2. Vastavalt vajadusele tegevused:

2.2.1. tellijarakenduse tugi nn „best effort“ baasil Exchange rakendusserveriga seotud probleemide ja intsidentide lahendamisel;

2.2.2. kõrgkäideldavust tagava funktsionaalsuse esmane seadistamine;

2.2.3. ettepanekute tegemine riistvara/tarkvara/funktsionaalsuse lisamiseks või uuendamiseks;

2.2.4. Exchange rakendusserveri rollipõhiste turva- ja tarkvarauuenduste lisamine;

2.2.5. Exchange rakendusserveri rollide või omaduste konfiguratsiooni muutmine ja haldus;

2.2.6. Exchange rakendusserveri tarkvarast tingitud eriprobleemidele lahenduse otsimine;

2.2.7. kadunud e-maili päringule reageerimine;

2.2.8. tellija kasutajate seadmetega sünkroniseerimisprobleemide lahendamine;

2.2.9. rämpsposti filtri konfigureerimine;

2.2.10. postkasti probleemidega tegelemine (õigused, ligipääsud, reeglid, jne);

- 2.2.11. SSL sertifikaatide uuendamine (võimalusel);
- 2.2.12. muudatuste ja sündmuste registreerimine vastavalt vajadusele;
- 2.2.13. kokku lepitud rollide haldus vastavalt tellija päringule või olukorrale.

2.3. Teenuse taastamisega seotud tööd:

- 2.3.1. Exchange'iga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud teenusepakkuja vastutusvaldkonnas ja/või tingitud teenusepakkuja tegevusest/tegevusetusest (näiteks teenusepakkuja poolt kasutatava riistvara rikke puhul, kui see on teenuse osa);
- 2.3.2. vastavalt monitooringule, tellija päringule või olukorrale:
 - 2.3.2.1. vea otsimine, lahenduse leidmine, probleemi kõrvaldamine võimalusel;
 - 2.3.2.2. serveri, teenuse või protsessi taaskäivitamine, vea kordumisel vastutava osapoolte teavitamine veast;
 - 2.3.2.3. Exchange'i uuesti paigaldamine, koos teenuste/moodulitega;
 - 2.3.2.4. kliendirakenduse uuesti installeerimine vastavalt juhendile.
- 2.4. Kõik eelpool nimetatud tellija pöördumised ja muud paketi välised tööd teostatakse eraldi tasu eest vastavalt punktis 6.1 toodule, sealhulgas:
 - 2.4.1. kõik Exchange rakendusserveri taastamisega seotud tööd, mis on tingitud tellija tegevusest või tegevusetusest;
 - 2.4.2. Exchange rakendusserveriga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud tellija vastutusvaldkonnas ja/või tingitud tellija tegevusest/tegevusetusest;
 - 2.4.3. Exchange taastamise testide tegemine;
 - 2.4.4. erilahendusena kasutuse (päringute arv jms) jälgimine;
 - 2.4.5. erilahendusena väljavõtete saatmine, erinevad hoiatused ja postkastispetsiifilised sätted;
 - 2.4.6. rollide lisamine ning haldus, mis ei ole eelnevalt teenuse skoobis kokku lepitud;
 - 2.4.7. koolitus, konsultatsioon, nõustamine tehnilistes küsimustes;
 - 2.4.8. skriptide kirjutamine;
 - 2.4.9. Exchange versiooni uuendamine (näiteks: 2010 – 2016);
 - 2.4.10. uue tehnilise lahenduse teostamine;
 - 2.4.11. Exchange liidestamine lisatarkvaraga;
 - 2.4.12. e-maili kadumise põhjuse otsimine sh. võõraste serverite veateadete tõlkimine tellija kasutajatele;
 - 2.4.13. tellija tegevusest tulenevalt serveri eemaldamine nn. mustadest nimekirjadest;
 - 2.4.14. tööd väljaspool kokkulepitud teenuse osutamise aega.

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, lepatakse 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 pakettis sisalduvad teenused	
tööväline aeg	vajadusel kõik pakettis sisalduvad teenused	
pöördumise alus	maksimaalne kordategemisaeg	
	tööajal	väljaspool tööaega
teenuse seisak	kuni 4 tundi	kuni 16 tundi
teenuse häire	kuni 16 tundi	kuni 24 tundi
	maksimaalne reageerimisaeg tööajal	
teenuse seisak	kuni 2 tundi	
teenuse häire	kuni 2 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 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 kontakteerub 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 2	---		113,00€	135,60€
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 algel 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 maksmata poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest vastavalt punktile 6.1.
- 6.3. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil tellijal on võimalus teenust kasutada. Teenus aktiveeritakse 2 nädala jooksul vastava tellimuse esitamisest.

7. Lepingu kehtivus 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 ülesütlemise 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 töötaja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.