

Windows operatsioonisüsteemi 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.

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:	Windows operatsioonisüsteemi 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.
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 tövõime 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 soovi korral ka tellija 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. OSi turvauuenduste installeerimine vastavalt vajadusele;
- 2.2.2. OSi tarkvarauuenduste installeerimine vastavalt vajadusele;
- 2.2.3. OSi turva- ja tarkvarauuenduste kontroll;
- 2.2.4. draiverite ja firmware uuendamine vastavalt vajadusele;
- 2.2.5. antiviiiruse tarkvara uuendamine vastavalt vajadusele ning võimalusele;
- 2.2.6. süsteemsete logifailide kontrollimine;
- 2.2.7. monitooringu süsteemi kontroll, vajadusel monitooringusüsteemi muudatuste ettepanekute tegemine;
- 2.2.8. tellija teavitamine leitud või võimalikest tuleviku probleemidest;
- 2.2.9. muudatuste ja sündmuste registreerimine.

2.3. Vastavalt vajadusele tegevused

- 2.3.1. ettepanekute tegemine riistvara/tarkvara/funktsionaalsuse lisamiseks või uuendamiseks;
- 2.3.2. OSi rollipõhiste turva- ja tarkvarauuenduste lisamine;
- 2.3.3. OSi konfiguratsiooni muutmine ja haldus;
- 2.3.4. rollide konfiguratsiooni, omaduste ja parameetrite muutmine;
- 2.3.5. OSi tarkvarast tingitud eriprobleemidele lahenduse otsimine;
- 2.3.6. tellija rakenduse kohta käiva informatsiooni väljastamine, kui on võimalik;
- 2.3.7. teenuse tellimuses kokku lepitud rollide haldus vastavalt tellija päringule või olukorrale.

- 2.4. Teenuse taastamisega seotud tööd:
 - 2.4.1. OS'ga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud teenusepakkuja vastutusvaldkonnas ja/või tingitud teenusepakkuja tegevusest/tegevusetusest;
 - 2.4.2. vastavalt monitooringule, tellija päringule või olukorrale:
 - 2.4.2.1. vea otsimine, lahenduse leidmine, probleemi kõrvaldamine võimalusel;
 - 2.4.2.2. serveri, teenuse või protsessi taaskäivitamine, vea kordumisel vastutava osapoole teavitamine veast.
- 2.5 Kõik eelpool nimetatata tellija pöördumised ja muud paketi välised tööd teostatakse eraldi tasu eest vastavalt punktis 6.1 toodule, sealhulgas:
 - 2.5.1. kõik OSi taastamisega seotud tööd, mis on tingitud tellija tegevusest või tegevusetusest;
 - 2.5.2. OS'ga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud tellija vastutusvaldkonnas ja/või tellija tegevusest/tegevusetusest.
 - 2.5.3. tellijarakenduse versiooni vahetamine;
 - 2.5.4. tellijarakenduse uuenduste paigaldamine;
 - 2.5.5. uue tellijarakenduse installeerimine;
 - 2.5.6. kõrgkäideldavust tagava funktsionaalsuse seadistamine ja haldus;
 - 2.5.7. tellijarakenduse jälgimine vastavalt võimalustele ja vajadustele;
 - 2.5.8. koolitus, konsulteerimine, nõustamine tehnilistes küsimustes;
 - 2.5.9. erilahendusena serveri kasutuse (päringute arv jms) jälgimine;
 - 2.5.10. skriptide kirjutamine;
 - 2.5.11. OSi versiooni uuendamine;
 - 2.5.12. uue tehnilise lahenduse teostamine;
 - 2.5.13. tööd väljaspool kokkulepitud teenuse tööaega.

3. Teenuse osutamise tingimused

- 3.1. Kõik tellija pöördumised lahendatakse ja kõikide paketi nimetatata 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, sh andma üle peakasutaja õigused; tellija ligipääs piirdub vajaduspõhiste ligipääsudega operatsioonisüsteemile.
- 3.3. Teenuse tellimisel annab tellija teenusepakkujale õiguse luua, muuta ja hallata teenuse osutamiseks vajalikus ulatuses virtuaalservereid, kus paikneb hallatav operatsioonisüsteem.
- 3.4. Teenuse raames ei teostata tellija andmete varundamist. Teenuse eelduseks on varundusteenuse kasutamine, mille tingimuses lepitakse kokku eraldiseisvalt.
- 3.5. 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).
- 3.6. Teenuse osutamiseks kasutatavate infosüsteemide ja nendega seotud infovarade suhtes ei ole analüüsitud vastavust ISKE turvameetmestikule.

4. Teenuse korraldus

Teenuse osutamise aeg	Kõiki pakettis sisalduvaid teenuseid osutatakse tööajal Kõiki pakettis sisalduvaid teenuseid osutatakse vajadusel töövälisel ajal.
------------------------------	---

pöördumise alus	maksimaalne kordategemisaeg	
	tööajal	töövälisel ajal
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	

- 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. Vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 5.1. Tellija teavitab viivitamatult Iseteeninduse vahendusel Teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule. Kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija/kasutaja Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-post: kasutajatugi@riigipilv.ee või telefon 699 1144 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud asjaolud, mida oluliseks peab.
- 5.2. Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIT nõudmisel kättesaadav.

6. Teenuse tasu

6.1 Teenuse maksumus

Teenus	Ühik	Teenuse maksumus	
		käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)
Windows operatsioonisüsteemi administreerimine Pakett 2	kuu	144,00€	172,80€

Lisatasud:

Teenus	Ühik	Teenuse maksumus	
		käibemaksuta (EUR)	käibemaksuga (EUR)
Uue rolli lisamine per server	ühekordne tasu	25,00€	30,00€
teenuste/moodulite lisamine, mis ei ole teenuse algsel seadistamisel kokku lepitud	ühekordne tasu	80,00€	96,00€
Kõrgkäideldava funktsionaalsuse halduse lisatasu (eeldab nii baasi kui rakenduse kõrgkäideldavust)	kuu	64,00€	76,80€

- 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 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. Kui lepingus ei ole kokku lepitud teisiti, võib kumbki pool lepingu igal ajal üles öelda, teavitades sellest teist poolt vähemalt 1 kuu ette.
- 7.2. Lepingu 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 töötleja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.