

Zabbix monitooringu 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:	ByteLife Solutions OÜ, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	Zabbix monitooring;
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):	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;

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Zabbix monitooringu paigalduse pakett on mõeldud tellijale, kellel puudub ressursid kasutusele võtta ettevõtte sisest monitooringusüsteemi. Monitooringukeskkond võimaldab jälgida seadmete ja rakenduste tööparameetreid ning võrguliikluse statistikat. Keskkond võimaldab vastavalt seadistatud piirväärtustele teavitada tellijat võimalikest rikestest seadmete või rakenduste töös.
- 2.2. Monitooringu keskkonnaks kasutatakse vabavaralist tarkvara **Zabbix** (<https://www.zabbix.com/>), mis seadistatakse vastavalt tellija vajadustele.
- 2.3. Teenuse tarnimiseks kasutatakse tellija poolt tellitud Riigipilve IaaS ressursi.
- 2.4. Kasutajakonto väljastab Riigipilve kasutajatugi, peale tellimuse saamist Riigipilve iseteeninduse kaudu.
- 2.5. Ligipääs Zabbix monitooringu paigalduse halduspaneelile toimub üle HTTPS turvatud ühenduse.
- 2.6. Teenuse baasseadistuseks on vajalik tellija seadmetes/rakendustes seadistada vajalikul tasemel logimine, vajadusel tarkvaralised agendid ning seadmete ja monitooringu keskkonna vaheline andmekanal.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Tellija tellib teenuse paketi Riigipilve iseteeninduse vahendusel.
- 3.2. Teenus aktiveeritakse Riigipilve poolt 3 tööpäeva jooksul peale tellimuse laekumist.
- 3.3. Paketid:
 - 3.3.1. **Pakett 1:** Zabbix keskkonna algseadistus ühes virtuaalmasinas & kuni 10 seadme/teenuse lisamine monitooringu keskkonda.
 - 3.3.2. **Pakett 2:** Zabbix lahenduse laiendamine hajutatud mudelile, kus lahenduse erinevad komponendid eraldatakse mitme virtuaalmasina peale.
 - 3.3.3. **Pakett 3:** 5 seadme/teenuse lisamine monitooringu keskkonda.
- 3.4. Monitooringu keskkonna peenhäälestust või lahenduse haldamist on võimalik tellida Riigipilve teenuste kataloogist IT haldusteenuse (Bytelife).
- 3.5. Tellija lepib teenusepakkujaga eraldi kokku kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis Teenuse raames teostatavad täpsemad tegevused, sh nende kavandatava mahu ning eeldatava ajakava.

4. Teenuse osutamise tingimused

- 4.1. Andmete säilivus
 - 4.1.1. Tellija andmetest vaikimisi varukoopiaid ei tehta.
- 4.2. Andmete turvalisus
 - 4.2.1. Teenuse iseteenindus on paigaldatud Riigipilve IaaS peale.
 - 4.2.2. Teenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.
 - 4.2.3. Paigaldamisel ja seadistamisel järgitakse tootja poolset dokumentatsiooni: https://www.zabbix.com/documentation/current/manual/installation/requirements/best_practices.
 - 4.2.4. Masinale ligipääsud piiratakse nii administratiivselt kui ka kasutaja tasemel.
 - 4.2.5. Riigipilve keskkonna väliste seadmete/teenuste monitoorimine toimub üle krüpteeritud andmekanali (VPN tunnel).

- 4.3 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.
- 4.4. Teenusepakkuja kohustub:
- 4.4.1. Teenusepakkuja kohustub tagama tellijale teenuse, mis vastab teenustingimustele;
- 4.4.2. esitama tellijale raporti teostatud tegevustest.
- 4.5. Tellija kohustub:
- 4.5.1. esitama teenusepakkujale teenuse osutamiseks vajalikud lähteandmed ja –dokumendid;
- 4.5.2. andma teenusepakkujale mõistliku ja piisava aja oma kohustuste täitmiseks;
- 4.5.3. andma teenusepakkujale vajalikke juhiseid, sh teenusepakkuja nõudmisel kirjalikult;
- 4.6 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.

5. Teated

- 5.1 Tellija teavitab viivitamatult iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule.
- 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.
- 5.3 Teenuse kasutamisel tekkinud soovidest, tähelepanekutest teavitab tellijat teenusepakkujat Riigipilve iseteeninduse vahendusel.

6. Teenuse tasu

6.1. Teenuse maksumus

Teenus	Ühekordne maksumus käibemaksuta (EUR)	Ühekordne maksumus käibemaksuga (EUR)
Pakett 1 Zabbix monitooringu teenuse keskkonna algseadistus ühes virtuaalmasinas & kuni 10 seadme/teenuse lisamine monitooringu keskkonda.	1980,00€	2376,00€
Pakett 2 Zabbix monitooringu teenuse lahenduse laiendamine hajutatud mudelile	1375,00€	1650,00€
Pakett 3 Zabbix monitooringu teenuse 5 seadme/teenuse lisamine monitooringu keskkonda	250,00€	300,00€

- 6.2. Teenuse tasu arvestatakse ühekordse tasuna.
- 6.3. Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RITi poolt esitatud arvele.
- 6.4. Teenuse eest tasumine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatudle.

7. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 7.1 Tegemist on ühekordse teenusega, mis loetakse lõpetatuks, kui teenus on osutatud.

- 7.2 Teenuse osutamine toimub vastavalt lepingus, Riigipilve eeskirjas ja teenuse osutamise tingimustele.
- 7.3 Kui teenusepakkuja puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui varundatavate andmete hulgas sisalduvad tellija töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine teenusepakkuja kui volitatud töötaja poolt vastavalt poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.