

Pilw.io StorageVault objektipõhine andmesalvestusteenuse 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:	Astrec Data OÜ, kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	Pilw.io StorageVault objektipõhine andmesalvestusteenus;
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 töövõime taastamiseni;
Muudatus:	igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT vahendit või selle konfiguratsiooni;
TB:	1 Terabait = 1024 GB;
PB:	1 Petabait = 1024 TB;
Andmesalvestusmaht:	tellija poolt kasutatud andmekonteineri suurus;
Iseteenindus:	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on tellijal võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike;

Andmesalvestusmahu ühik: 1TB/h.

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1 Pilw.io StorageVault on objektipõhine andmesalvestusteenus, kus informatsioonile ligipääs toimub universaalse S3 protokolliga põhise programmiidese kaudu.
 - 2.1.1 Pilw.io StorageVault on andmesalvestusteenuse lahendus, mille peamine eesmärk on andmete, arhiivide ja varukoopiate hoidmine ning säilitamine.
 - 2.1.2 Andmed või failid salvestatakse Pilw.io StorageVault teenuses objektidena koos metadata ja unikaalse objekti identifitseerimise võtmega.
- 2.2 Teenuse kasutamiseks on vajalik ligipääsu võtmepaar (Access Key ja Access Secret), mille väljastab Riigipilve kasutajatugi peale tellimuse saamist Riigipilve iseteeninduse kaudu.
 - 2.2.1 Teenuse kasutamiseks on vajalik tellida teenust Riigipilve iseteeninduse vahendusel. Ligipääs andmekonteinerile (nn "bucket") toimub üle HTTPS turvatud ühenduse, kasutades selleks https://s3.pilw.io:8080/{bucket_name} pöördumispunkti. Ligipääsu haldamine käib ligipääsu võtmepari (Access Key / Access Secret) põhisel.
 - 2.2.2 Andmekonteineri "bucket_name" peab vastama nimekujule RP-{klient}-{projekt}. tellijatunnuseks tuleb kasutada kliendi/tellijaga nime lühikujuga Riigipilve iseteenindusest.
- 2.3 Tellija andmete tervikluse, käideldavuse ja konfidentsiaalsuse tagamiseks on rakendatud kompleks infrastruktuuri, protseduurilisi, organisatsioonilisi ja füüsilisi turvameetmeid. Teenusega seotud seadmed asuvad Astrec Data OÜ Jõhvi serveriruumis (Tartu põik 5, Jõhvi).
 - 2.3.1 Teenusega seotud infrastruktuuri kõik kriitilised sõlmed (hüperviisorid, salvestussüsteemid, kontrollid ja võrguseadmed) on liiasusega. See tähendab, et ühe füüsilise sõlme katkestuse või avarii korral jätkub töö teises sõlmes ning rikkega sõlm on võimalik asendada.

3. Teenuse korraldus

3.1 Tellija tellib teenuse Riigipilve iseteeninduse vahendusel, valides andmesalvestuspaketi.

3.2 Andmesalvestuspakett 1:

Andmesalvestusmahu ühik	Maksimaalne ühenduskiirus	API protokoll	Maksimaalne maht ühe andmesalvestuskonteineri kohta
1TB/h	1Gbps	S3	5PB (Petabaiti)

3.3 Kasutatud andmesalvestusmahtu mõõdetakse 1 tunnise sammuga.

4. Teenuse osutamise tingimused

4.1 Teenuse käideldavus on 99,5% (maksimaalne summeeritud katkestuste pikkus kuni 1,86 päeva aastas ja kuni 3,65 tundi kuus). Pilw.io StorageVault on 24x7 teenus. Plaanilistest töödest, võimaliku häire või ohuga keskkonna töös, teavitatakse tellijaid Riigipilve kasutajatoe vahendusel.

4.2 Pilw.io StorageVault teenustaseme kirjeldus (SLA):

Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemisaeg	Maksimaalne lubatud teenuse seisak ühe kuu jooksul
puudub	teenus toimib plaanipäraselt	järgmisel tööpäeval	-	-
keskmine	teenuse töö on piiratud/häiritud	kuni 4 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt	3,65 tundi ööpäevaringselt
kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	kuni 2 tundi ööpäevaringselt	kuni 3,65 tundi ööpäevaringselt	3,65 tundi ööpäevaringselt

4.3 Andmete säilivus

4.3.1 Teenuse lahenduses kasutatakse sisemist andmekaitsemehhanismi. Andmed on hajutatud ja kaitstud paarsuskontrolliga (Erasure Coding).

4.3.2 Teenuse andmemassiivis olevatest tellija andmetest vaikimisi varukoopiaid ei tehta.

4.4 Andmete turvalisus

4.4.1 Astrec Data OÜ serveriruumis on ööpäevaringne valve.

4.4.2 Astrec Data OÜ Jõhvi andmekeskus vastab PCI DSS nõuetele.

4.4.3 Pilw.io StorageVault teenuse administreerimisel on rakendatud vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.

- 4.4.4 Kõik süsteemis läbiviidavad tööd planeeritakse kirjalikult, dokumenteeritakse ja kõikide tegevuste kohta peetakse logisid.
- 4.4.5 Tööde läbiviimiseks on koostatud reeglendid ja tegevuste nimekirjad, mille täitmist ja rakendamist korraldab teenusepakkuja.

4.5 Hooldustööd

4.5.1 Teenuse hooldus- ja haldustööd teostatakse teenusepakkuja kvalifitseeritud töötajate poolt.

4.5.2 Regulaarsed hooldustööd:

- 4.5.2.1 Pilw.io StorageVault mahu monitooring;
- 4.5.2.2 24x7 lahenduse käideldavuse monitooring;
- 4.5.2.3 24x7 lahenduse tõrke monitooring.

4.5.3 Profülaktilised tööd:

- 4.5.3.1 lahenduse tarkvarauuendused;
- 4.5.3.2 lahenduse riistvara uuendused, laiendused;
- 4.5.3.3 muudatused konfiguratsioonis, lahenduse töö parendamiseks;
- 4.5.3.4 lahenduse konfiguratsiooni varundamine.

4.5.4 Lahendus võimaldab tavapäraseid hooldus- ja haldustöid teha ilma teenuse katkestuseta. Lahenduse kättesaadavust mõjutavatest hooldustöödest teavitatakse tellijat Riigipilve kasutajatoe vahendusel minimaalselt 7 kalendripäeva ette.

- 4.6 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 teenust kasutades rikub 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.
- 4.7 Tellija kohustub kasutama teenust vastavalt toodud tehnilistele parameetritele.

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@riigipilve.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 tasu arvestatakse üks kord kuus.
- 6.2 Kasutatud andmesalvestusmahule on määratud ühiku maksumus.

Teenus	Periood	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)	Maksumus käibemaksuga (EUR)
Andmesalvestuspakett 1	1 kuu	1TB/h	0,035€	0,042€

- 6.3 Arvelduse aluseks on kuu jooksul kasutatud andmesalvestusmahu ühikud (TB/h), mida mõõdetakse 1 tunnise sammuga ja 1 TB täpsusega ning summeeritakse kuupõhiseks arveks.
- 6.4 Teenuse eest tasumine toimub vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.

7. Teenuse lõpetamine

- 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 lõppemisel kõik salvestatud andmed kustutatakse teenusepakkuja poolt hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul, teavitades sellest tellijale ette 3 tööpäeva.