

„Bürokratt“ teenustingimused

Käesolevad teenustingimused reguleerivad Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse (edaspidi RIT), Riigi Infosüsteemi Ameti (edaspidi RIA) ja tellija suhteid seoses teenuse kasutamisega ning kehtestavad sellekohaste õiguste teostamise ja kohustuste täitmise tingimused. Teenustingimusi rakendatakse alates tellija Riigipilve iseteeninduses teenuse tellimisest.

1. Mõisted

RIT:	Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, Riigipilve teenusekäitleja;
Teenusepakkuja:	Riigi Infosüsteemi Amet (RIA), kelle ressursse ja teadmisi vastavalt teenustingimustes toodule kasutatakse;
Teenus:	RIA osutatav teenus Bürokratt, mis võimaldab tellijal veebilehte külastavate isikutega pidada vestlusi elektroonilise suhtluskanali (edaspidi vestlusrobot) kaudu;
Tellija:	Riigipilve teenus(t)e tellija / lõppkasutaja;
Tööaeg:	esmaspäevast neljapäevani kell 8.15–17.00, reedel kell 8.15–15.45, v.a riiklikud pühad;
Tööväline aeg:	esmaspäevast neljapäevani kell 00.00–08.15 ja 17.00–00.00, reedel kell 00.00–8.15 ja 15.45–00.00, v.a riiklikud pühad;
Riigipilve kasutajatugi:	Riigipilve kasutajatoe teenus, mille kaudu toimub tööajal kasutajate juhendamine, probleemide väljaselgitamine ja lahendamine ning vajadusel nende edasisuunamine vastava valdkonna spetsialistidele, tel 699 1140, e-post klient@riigipilv.ee;
RIA kasutajatugi:	RIA kasutajatoe teenus tööajal, kui koolituse ja tarkvara nõustamise teenus on tellijale ning platvormipakkujale (Riigipilv) kättesaadav, tel 663 0230, e-post buerokratt@ria.ee;
Teenuse rike (intsident):	olukord, kus tellijal ei ole võimalik teenust vastavalt lepingus kokkulepitule kasutada, sh nt teenuse, IT-süsteemide, -vahendite 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 on häiritud teenuse raames kasutatava komponendi töö, 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 rikkest teate saamisest kuni RITi tegevuse alustamiseni;
Kordategemisaeg:	ajavahemik teenuse rikkest 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;
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 Bürokratt on riigi vestlusrobotite koosvõimeline võrgustik, mis võimaldab inimesel asutustelt vestlusakna kaudu kõnekeelse suhtlusega infot saada.
- 2.2 Teenuse tarnimiseks kasutatakse Riigipilve IaaS ressursi vastavalt IaaS teenustingimustele. Kui teenuse tarnimiseks on võimalik kasutada konteinerplatvormi, tarnitakse teenus vastavalt Kubernetes ON teenustingimustele.
- 2.3 Teenuse raames luuakse kas dokkerid või Kubernetes ON konteinerplatvormil virtuaalmasinad.
- 2.4 Tellija andmete tervikluse, käideldavuse ja konfidentsiaalsuse tagamiseks on rakendatud kompleks infrastruktuuri, protseduurilisi, organisatsioonilisi ja füüsilisi turvameetmeid.

3. Teenuse korraldus

- 3.1 Tellija peakasutaja tellib Riigipilve iseteeninduse vahendusel teenuste kataloogist pilverakenduste kategooriast Bürokrati teenust.
- 3.2 Riigipilve kasutajatugi edastab automaatselt tellijale teate:
*Täname pöördumise eest, oleme tellimuse kätte saanud.
Teenuse ülesseadmiseks on vajalik eelnevalt sõlmida koostööleping Riigi Infosüsteemi Ametiga.
Lepingu sõlmimiseks edastab Riigipilve kasutajatugi Teie tellimuse aadressile buerokratt@ria.ee ning Teiega võetakse RIA poolt ühendust.
Pärast lepingu sõlmimist alustatakse teenuse tarnet Riigipilve poolt.
Tellijal tuleb vajadusel sõlmida ka TARA leping Riigipilve poolt saadud andmete alusel.*
- 3.3 Riigipilve poolt alustatakse teenuse tarnimist pärast tellija ja RIA vahelise koostöökokkuleppe sõlmimist ning viiakse lõpuni pärast TARA test- või toodangukeskkonna liitumisavalduse sõlmimist.
- 3.4 Teenus aktiveeritakse arvelduses pärast teenuse tarnet.

4. Teenuse osutamise tingimused

- 4.1 Teenuse osutamise tingimused lepitakse kokku RIA ja tellija vahelises koostöökokkuleppes ning RIA ja RITi vahelises koostöökokkuleppes. Vastuolude korral eelnimetatud lepingute vahel juhindutakse kõigepealt RIA ja tellija vahelisest koostöökokkuleppest.
- 4.2 Kubernetes ON iseteeninduse käideldavus on 99,5% (maksimaalne summeeritud katkestuste pikkus kuni 1,86 päeva aastas ja kuni 3,65 tundi kuus).
- 4.3 Kubernetes ON toe tingimused (SLA):

Teenuse komponent	Kriitilisuse aste	Kriitilisuse aste seletus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemise aeg	Maksimaalne lubatud teenuse seisaku ühe kuu jooksul
Kubernetes ON Iseteenindus (Basic)	puudub	teenus toimib plaanipäraselt	NBD	—	
	keskmine	teenuse töö on piiratud/häiritud	NBD	kuni 3 tööpäeva	3,65 tundi ööpäev läbi
	kõrge	teenus on seiskunud või pole kasutatav	NBD	kuni 2 tööpäeva	3,65 tundi ööpäev läbi

5. Andmete säilivus ja turvalisus

- 5.1 Teenuse lahenduses kasutatakse sisemist andmekaitsemehhanismi.
- 5.2 Teenuse andmemassiivis olevatest tellija andmetest tehakse vaikimisi varukoopiaid.
- 5.3 Kubernetes ON teenuse administreerimisel rakendatakse vähima juurdepääsuõiguse põhimõtet.
- 5.4 Kõik süsteemis läbiviidavad tööd planeeritakse kirjalikult, dokumenteeritakse ja kõikide tegevuste kohta peetakse logisid.
- 5.5 Bürokrati teenuse kasutamisel rakendab RIT koostöös RIAGA asjakohaseid organisatsioonilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid.
- 5.6 Bürokrati teenuse turvameetmete rakendamise eest vastutab RIT koos RIAGA.

6. Hooldustööd IaaS ja Kubernetes korral

6.1 Hooldustööd IaaS korral

- 6.1.1 Plaanilistest töödest teavitab RIT tellijaid iseteeninduse ja/või peakasutaja e-posti vahendusel 3 tööpäeva ette.
- 6.1.2 RIT teostab teenuse hooldustöid viisil, mis häirib teenuse kasutamist minimaalselt.
- 6.1.3 Hooldustöödest tingituna võib hooldustööde teostamise ajal teenuse toimimises esineda häireid, mida ei loeta teenuse mittevastavuseks (tegu on korralise hooldusega).

6.2 Hooldustööd Kubernetes korral

- 6.2.1 Teenuse hooldus- ja haldustöid teostavad kvalifitseeritud töötajad.
- 6.2.2 Regulaarsed hooldustööd
 - 6.2.2.1 Kubernetes ON klatri monitooring;
 - 6.2.2.2 24x7 lahenduse käideldavuse monitooring;
 - 6.2.2.3 24x7 lahenduse tõrke monitooring.
- 6.2.3 Platvormi haldustööd
 - 6.2.3.1 lahenduse tarkvarauuendused;
 - 6.2.3.2 lahenduse virtuaalse riistvara uuendused, laiendused;
 - 6.2.3.3 muudatused konfiguratsioonis lahenduse töö parendamiseks;
 - 6.2.3.4 lahenduse konfiguratsiooni varundamine.
- 6.2.4 Lahendus võimaldab tavapäraseid hooldus- ja haldustöid teha katkestuseta teenuses. Lahenduse kättesaadavust mõjutavatest hooldustöödest teavitatakse RIAt ja tellijaid Riigipilve iseteeninduse vahendusel minimaalselt 3 kalendripäeva ette.

7. Teenuse rikestest, vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 7.1 Tellija teavitab teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest viivitamatult iseteeninduse vahendusel vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule või e-kirjaga klieent@riigipilv.ee või telefonil 699 1140.
- 7.2 Juhul kui iseteenindus ei toimi, kontakteerub tellija Riigipilve kasutajatoega (24/7) e-posti teel kasutajatugi@riigipilv.ee või telefonil 699 1144 või tööajal klieent@riigipilv.ee, tel 699 1140 ning teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud olulised asjaolud.
- 7.3 Tellija kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RITi nõudmisel kättesaadav.
- 7.4 Tellija edastab teenusega seotud tellimused ja infopäringud läbi iseteeninduse.

8. Teenuse tasu

- 8.1 Teenuse tasu arvestatakse üks kord kuus.
- 8.2 Teenuse maksumus, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks.

Teenus	Arveldus	Maksumus käibemaksuta eurodes
Bürokraati toodangukeskkond	30 kalendripäeva IaaS	150,48 €
Bürokraati testkeskkond	30 kalendripäeva IaaS	150,48 €

- 8.2.1 Kuutasu arvestamise aluseks on IaaS'i päeva maksumus, mis korrutatakse konkreetse kalendrikuu päevade arvuga.
- 8.3 Tellija tasub teenuse eest vastavalt Riigipilve eeskirjas sätestatule.

9. Teenuse lõpetamine

- 9.1 Tellija teatab teenuse lõpetamise soovist Riigipilve iseteeninduse vahendusel, teavitades sellest RITi ja teenusepakkuja 30 kalendripäeva ette.
- 9.2 Riigipilv eemaldab teenuse lõpetamiseks kasutusele võetud ressursipaketi (VPC).
- 9.3 Teenusepakkuja võib teenuse ühepoolset lõpetada, teavitades sellest RITi ja RITi tellijat 90 kalendripäeva ette.
- 9.4 Pooled juhinduvad lisaks IaaS'i ja vajadusel Kubernetese teenustingimustele poolte vahel sõlmitud lepingutest ja Riigipilve eeskirjast.