

Linux/Unix operatsioonisüsteemi administreerimine (arendus- ja testkeskkond). Pakett 3.

Käesolevad Linux/Unix operatsioonisüsteemi administreerimise teenuse (pakett 3) teenusetingimused reguleerivad Riigi Infokommunikatsiooni Sihtasutuse ja Kliendi suhteid seoses teenuse kasutamisega ja kehtestavad sellekohaste õiguste teostamise ja kohustuste täitmise tingimused.

Teenusetingimusi rakendatakse alates Kliendi poolt Iseteeninduses Linux/Unix operatsioonisüsteemi administreerimise teenuse (pakett 3) tellimisest.

Teenuse raames administreeritakse Kliendi Linux/Unix operatsioonisüsteemi (OS) arendus- ja testkeskkonda vastavalt käesolevates Teenusetingimustes toodule.

Teenuse osutamiseks kasutatakse vastavalt Teenusetingimustes toodule Telia ressursse.

Teenusetingimustes kasutatakse mõisteid alljärgnevas tähenduses:

1. Mõisted

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;
Õine aeg	esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;
Teenuse rike (Intsident)	<p>olukord, kus Kliendil 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;</p> <p>Teenuse seisak - olukord, kus Teenusetingimustes kirjeldatud Teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud);</p> <p>Teenuse häire - olukord, kus Teenusetingimustes kirjeldatud Teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö on piiratud (on häiritud);</p>

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 RIKS poolse tegevuse alustamiseni;	
Kordategemisaeg	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni.	
Tellimus	olukord, kus Klient soovib olemasolevale ning töötavale süsteemile teha täiendusi või muuta süsteemi konfiguratsiooni.	
RIKS juhtimiskeskus	teeninduskeskus Klientide pöördumiste haldamiseks;	
Iseteenindus	veebiaadressil https://minu.riigipilv.ee asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik jälgida Riigipilve teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike	
Telia	Telia Eesti AS, kelle ressursse Teenuse osutamiseks vastavalt Teenusetingimustes toodule kasutatakse.	
Hinnakiri	Iseteeninduses ja Riigipilve kodulehel (riigipilv.ee) asuv Riigipilve teenuste hinnakiri.	

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;

2.1.2. Monitooringuteadete käsitlemine

2.1.2.1. Monitooringu teated edastatakse soovikorral ka kliendile 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. Draiverite ja Firmware uuendamine vastavalt vajadusele;

2.2.3. Süsteemsete logifailide kontrollimine;

2.2.4. Monitooringu süsteemi kontroll, vajadusel monitooringusüsteemi muudatuste ettepanekute tegemine;

2.2.5. Kliendi teavitamine leitud või võimalikest tuleviku probleemidest;

2.2.6. Muudatuste ja sündmuste registreerimine.

- 2.3. Kõik eelpool nimetatamata Kliendi pöördumised ja muud paketi välised tööd teostatakse eraldi tasu eest vastavalt Hinnakirjas toodule, sealhulgas:
 - 2.3.1. Kõik OSi taastamisega seotud tööd, mis on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest;
 - 2.3.2. OSiga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud Kliendi vastutusvaldkonnas ja/või Kliendi tegevusest/tegevusetusest;
 - 2.3.3. Korraldise ülevaatus käigus tuvastatud vigade või tuleviku probleemide Teenusepakkuja poolsete ennetustegevused.

3. Teenuse osutamise tingimused

- 3.1. Kõik Kliendi pöördumised lahendatakse ja kõikide paketi sisalduvate tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele. Lisateenuseid teostatakse eraldi tasu eest vastavalt Hinnakirjas toodule.
- 3.2. Klient kohustub Teenuse osutamise võimaldamiseks tagama Teliale operatsioonisüsteemi halduse (nt teenuse haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud, sh andma üle peakasutaja õigused; Kliendi ligipääs piirdub vajaduspõhiste ligipääsudega operatsioonisüsteemile.
- 3.3. Teenuse tellimisel annab Klient Teenusepakkujale õiguse luua, muuta ja hallata Teenuse osutamiseks vajalikus ulatuses virtuaalservereid, kus paikneb hallatav operatsioonisüsteem.
- 3.4. Teenuse raames ei teostata Kliendi andmete varundamist. Teenuse eelduseks on varundusteenus kasutamine, mille tingimustes 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 Kliendi 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 Kliendi 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 paketi sisalduvaid teenuseid osutatakse Tööajal (esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel)
Pöördumise alus	Maksimaalne reageerimisaeg Tööajal
Teenuse seisak	Kuni 8 tundi
Teenuse häire	Kuni 12 tundi
Muudatuse soov	Kuni 24 tundi
Päring väljaspool teenuse piire	Kuni 48 tundi

- 4.1. Kõik konfiguratsiooni muudatused või Kliendi tellimused (sh teenuse kordategemiseks vajalikud tööd) teostatakse Poolte kokkuleppel ja eraldi tasu eest vastavalt Hinnakirjas 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 Kliendi 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 Kliendi tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või *force majeure*ist.

5. Vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 5.1. Klient teavitab viivitamatult RIKSi Iseteeninduse vahendusel Teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve Eeskirjas toodule. Kui Iseteenindus ei toimi, kontakteerub Klient/Kasutaja RIKS juhtimiskeskusega telefonil 699 1111 ja teatab oma nime, ettevõtte nime, projekti nime, probleemi kirjelduse ning muud asjaolud, mida oluliseks peab.
- 5.2. Kliendi kontaktisik peab pärast veast teatamist olema RIKS nõudmisel kättesaadav.

6. Teenuse tasu

- 6.1. Teenusega seonduvad tasud kohustub Klient tasuma vastavalt Teenusetingimustele ja Hinnakirjale RIKSi poolt esitatud arve alusel, lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud tasuma maksma Hinnakirjas fikseeritud või Poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.
- 6.2. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil Kliendil 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 üks (1) kuu ette.
- 7.2. Lepingu ülesütlemise teade tuleb edastada Iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.
- 7.3. Lisaks lepingule ja teenusetingimustele juhinduvad pooled Riigipilve Eeskirjast, RIKS Üldtingimustest ja Hinnakirjast.
- 7.4. Kui Teenusepakkuja puutub Teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Teenusepakkuja kui volitatud töötleja poolt vastavalt Poolte vahel sõlmitavale andmetöötluslepingule.