

Veeam kaugvarundusteenuse 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:	Veeam kaugvarundusteenus;
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;
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.

2. Teenuse tehniline kirjeldus

- 2.1. Teenuse raames osutab teenusepakkuja tellijale kesksel andmete varundamise teenust.
- 2.2. Andmete varundamisel kasutatakse varunduspinnana teenusepakkuja, Telia Eesti AS, pilvevarunduse pinda.
- 2.3. Pilvevarunduse teostamiseks kasutatav varundustarkvara ning selle käitamiseks vajaminev taristu asub teenusepakkuja serveriruumis.
- 2.4. Teenuse raames tagab teenusepakkuja varundusteenuse osutamiseks vajaminevate tarkvara litsentside olemasolu.
- 2.5. Varundusteenuse teostamiseks kasutatava riistvara omand kuulub teenusepakkujale.
- 2.6. Varundusteenuse teostamiseks kasutatavat riist- ja tarkvara haldab andmete taastamise võimaldamiseks teenusepakkuja.
- 2.7. Varunduslahenduse halduse raames haldab teenusepakkuja keskse varundustarkvara keskkonda ning tagab keskse varundussüsteemi käideldavuse ning teeb varundussüsteemis hooldus ja parendustöid.
- 2.8. Teenuse osutamiseks kasutatavate infosüsteemide ja nendega seotud infovarade suhtes ei ole analüüsitud vastavust ISKE turvameetmestikule.

3. Teenuse korraldus

- 3.1. Lokaalse varunduse varundussageduse ja varundusakna määrab tellija. Sellest tulenevalt on tellija ka iseseisvalt vastutav andmete maksimaalse taasteaja (RTO) eest ning seda ei saa teenusepakkuja teenuse raames tagada.
- 3.2. Varundusteenuse raames teeb teenusepakkuja andmetest regulaarselt varukoopiaid vastavalt tellija poolt seadistatud varundussagedusele.
- 3.3. Maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) on 24 tundi, tingimusel, et taastatav andmemahd ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.
- 3.4. Andmete taastamine varukoopiatelt, kui andmete rikkemise või kadumise põhjustas tellija poolne tegevus või tegevusetus, toimub vastavalt punktile 6.1.
- 3.5. Kui andmete kao põhjustas teenusepakkuja poolne tegevus, on andmete taastamine tellijale tasuta.

4. Tellija kohustused

- 4.1. Tellija on kohustatud arvestama asjaoluga, et kuigi teenusepakkuja vastutab teenuse osutajana teenuse toimimise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on täielikult tellija kontrolli all.
- 4.2. Veendumaks, et teenuse raames teostatav varundus vastab tellija tegelikele vajadustele, koostab tellija taasteplaani ning tagab selle täitmise raames muu hulgas regulaarsete taastetustide tegemise, et veenduda andmete taastamise toimimises.

- 4.3. Tellija võimaldab teenusepakkujale vajaliku ligipääsu teenuse käivitamiseks tellija serveritel ja piisava kiirusega sidekanali olemasolu ja kättesaadavuse.
- 4.4. Tellija vastutab, et talle antud andmete taastamiseks vajalikud krüptovõtmed ja paroolid on hoitud saladuses ega saa teatavaks kolmandatele isikutele.
- 4.5. Tellija kohustub teavitama teenusepakkujat kõikidest muudatustest, mis võivad mõjutada varundusteenuse toimimist. (nt muudatustest varundatavates süsteemides, sh süsteemide lisandumisest).
- 4.6. Tellija vastutab iseseisvalt varundatavate tellija andmete tervikluse eest. Tellija on teadlik, et teenusepakkujat ei ole võimalik tagada andmete terviklust, kui andmed on kahjustatud enne teenusepakkujat poolsete tegevuste teostamist.
- 4.7. Teenuse kasutamisel kohustub tellija järgima selle tarkvara tootja litsentsitingimusi <https://www.veeam.com/eula.html>.

5. Teated

- 5.1. Tellija teavitab viivitamatult Riigipilve iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest vastavalt Riigipilve eeskirjas toodule. 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.
- 5.2. Pärast teenuse rikketeate edastamist/pöördumist peab tellija poolne kontaktisik või teate edastaja olema teenusepakkuja kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.

6. Teenuse tasu

- 6.1 Teenuse maksumus:

Veeam kaugvarundusteenuse pakett 1 (litsentsi rent + andmemahu tasu)

Teenus	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)	Maksumus käibemaksuga (EUR)
Veeam Enterprise Plus litsentsi kuutasu <ul style="list-style-type: none"> tasu ühe varundatava füüsilise või virtuaalse serveri kohta sisaldab Veeam CloudConnect litsentsitasu* 	tk	8,00€	9,60€
Veeam varundatav andmemaht kuni 1 TB	1 GB	0,40€	0,48€
Veeam varundatav andmemaht kuni 5 TB	1 GB	0,30€	0,36€
Veeam varundatav andmemaht üle 5 TB	1 GB	0,15€	0,18€

Litsentsitasu - kuutasu ühe varundatava füüsilise või virtuaalse serveri kohta

Varundatava andmemahu tasu - kuu jooksul varundatud kõrgeim andmemaht.

Veeam kaugvarunduse pakett 2 (litsentsi rent + andmemahu tasu)

Teenus	Ühik	Maksumus käibemaksuta (EUR)	Maksumus käibemaksuga (EUR)
Veeam CloudConnect litsentsi rent <ul style="list-style-type: none"> tasu ühe varundatava füüsilise või virtuaalse serveri kohta tellijal omab CloudConnecti kasutamiseks vajalikke Veeami varundustarkvara litsentse 	tk	6,00€	7,20€
Veeam varundatav andmemaht kuni 1 TB	1 GB	0,40€	0,48€
Veeam varundatav andmemaht kuni 5 TB	1 GB	0,30€	0,36€
Veeam varundatav andmemaht üle 5 TB	1 GB	0,15€	0,18€

Litsentsitasu - kuutasu ühe varundatava füüsilise või virtuaalse serveri kohta

Varundatava andmemahu tasu - kuu jooksul varundatud kõrgeim andmemaht.

- 6.2 Teenusega seonduvad tasud kohustub tellija tasuma vastavalt teenustingimustele ja RIT poolt esitatud arvele, lähtudes arveldusperioodil kasutatud varundamispaketi teenuseparameetrite kombinatsioonist.
- 6.3 Lisaks kuutasule on tellija kohustatud maksma tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest vastavalt punktile 6.1.

7. Hooldustööd

- 7.1 Teenusepakkujal on õigus teha teenuse toimimise tagamiseks vajalikke hooldustöid öisel ajal vabalt valitud päeval. Teenusepakkuja teeb hooldustöid viisil, mis häiriks minimaalselt teenuse kasutamist.
- 7.2 Teenusepakkuja ei ole kohustatud hooldustöödest tellijat ette teavitama.
- 7.3 Hooldustööde teostamiseks kulunud aega, esinevaid häireid või seisakuid ei loeta teenustaseme käsitlemisel häireks või rikkeks.

8. Teenuse lõpetamine ja täiendavad tingimused

- 8.1 Tellija või teenusepakkuja võib teatada teenuse lõpetamise soovist igal ajal teavitades sellest teist poolt vähemalt 1 kuu ette.
- 8.2 Teenuse ülesütleamise teade tuleb edastada iseteeninduse vahendusel või kirjalikult.
- 8.3 Pooled juhivad lisaks teenustingimustele lepingust ja Riigipilve eeskirjast.
- 8.4 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.