

# TÜ teadusarvutuste keskuse teenuse tingimused

Käesolevad teenuse tingimused reguleerivad Tartu Ülikooli teadusarvutuste keskuse (edaspidi UTHPC) ja kliendi suhteid seoses teenuse kasutamisega ja kehtestavad sellekohaste õiguste teostamise ja kohustuste täitmise tingimused.

Teenusetingimusi rakendatakse alates kliendi poolt teenuse tellimisest.

Teenusetingimustes kasutatakse mõisteid alljärgnevas tähenduses:

## 1. Mõisted

<b>Kordategemisaeg</b>	Ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, IT süsteemi või vahendi või rakenduse töövõime taastamiseni.
<b>Kasutajatugi</b>	Teeninduskeskus klientide pöördumiste haldamiseks.
<b>IaaS teenus</b>	Infrastruktuur kui teenus (IaaS) võimaldab kasutada virtualiseeritud riistvara arvutusressurse teenusena – protsessorid (vCPU), mälu (RAM) ja salvestusmaht kõvakettal (HDD).
<b>Teenuse rike (intsident)</b>	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.
<b>Infopäring</b>	Kliendi soov saada või anda mistahes teenusega seotud infot.
<b>Peakasutaja</b>	Kasutaja, kes omab juurdepääsu iseteeninduskeskkonnale, õigust tellida teenusekataloogist ressursse, määrata ja hallata kasutajatest koosnevat projektimeeskonda ning projekti seadeid.
<b>Tööaeg</b>	Esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 17.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel.
<b>Tööväline aeg</b>	Esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 17.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel.
<b>Tellimus</b>	Kliendi soov hakata tarbima/loobuda/muuta olemasolevat teenust.
<b>Reageerimisaeg</b>	Ajavahemik teenuse rikke kohta teate saamisest kuni UTHPC poolse tegevuse alustamiseni.
<b>Teaduspilve / teenuse üldtingimused</b>	Dokument, mis fikseerib teaduspilve teenuse kasutamisega seotud üldised tingimused.
<b>Iseteenindus</b>	Veebiaadressil <a href="https://minu.etais.ee">https://minu.etais.ee</a> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on kliendil võimalik jälgida teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatused ja lahenduskäike.
<b>Teenuse seisak</b>	Olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö ei saa jätkuda (on seiskunud).
<b>Teenuse häire</b>	Olukord, kus lepingus kirjeldatud teenuse, IT süsteemide või vahendite või rakenduse töö on piiratud (on häiritud).

## 2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Pakutav laaS teenus (*Infrastructure as a Service*) on virtualiseeritud ressursside kogum, mis on kliendile kasutatav iseteenindusportaali <https://minu.etais.ee/> vahendusel inimkasutuseks või API vahendusel masinliidestuseks.
- 2.2. laaS teenus on realiseeritud kasutades OpenStack pilveplatvormi. Kliendid saavad:
  - käivitada teenusepakkuja poolt ettevalmistatud erineva konfiguratsiooniga virtuaalmasinaid;
  - hallata andmesalvestusmahtu (virtuaalseid kettaid);
  - hallata virtuaalketaste tõmmiseid (snapshotid);
  - hallata avalikke IP aadresse;
  - hallata privaatvõrke;
  - hallata virtuaalmasinate võrgu turvaregleid.
- 2.3. laaS teenus asub füüsiliselt Tartu Ülikooli serveriruumides Lossi 3 ja TÜ Delta õppehoones.
- 2.4. laaS teenus on auditeeritud ja vastab ISKE M turbeastmele.
- 2.5. laaS teenus on realiseeritud füüsiliselt jagatud ressurssidel, kus arvutuskooormus jaotatakse erinevatele füüsilistele seadmetele. Garanteeritud jõudlust teaduspilv ei paku ja parim võimalik jõudlus soovitakse tagada kõikidele klientidele.
- 2.6. laaS teenuse vaikimisi salvestusressursid on lahendatud kahekihiliselt (multi-tier), kus esimeses kliendile kättesaadavas kihis (tier 1) on SSD tehnoloogial kiirpöörusressurss ja teises kihis (tier 2) jagatud SAS kettamassiiv.
- 2.7. laaS teenuse käideldavus on 99,9 % ühe asukoha põhiselt. Võrguseadmete dubleerimine võib olla teostatud asukohtade vaheliselt. Iseteeninduse käideldavus on 99,6%.
- 2.8. Administraatoril on õigus paigaldada kliendi kasutusse antud ressurssidele tarkvara. Kui tarkvara on kaetud tasulise litsentsiga (näiteks Microsoft Windows server), siis kohustub klient tasuma paigaldatud tarkvara litsentsitasud. Vastav märge litsentsi tasulisuse kohta on Iseteeninduses teenusekataloogis ja enne paigaldamist nähtav.
- 2.9. laaS teenuse raames loodud ressurssid ei ole vaikimisi varundatud ega dubleeritud. Kliendi kohustus ja vastutus on oma infosüsteemide ja andmete varundamine ja kõrgkäideldavuse tagamine. Teaduspilvest on võimalik nende eesmärkide täitmiseks osta ressursse mitmes asukohas ja varundada erinevate lisateenuste abil.
- 2.10. laaS teenus on teenusepakkuja poolt seiratud ööpäevaringselt. Seire ei hõlma kliendi rakendusi ja ressurssidel majutatud süsteeme. Nende seire on kliendi vastutus.

### 3. Teenuse korraldus

- 3.1. Töö tellimise eeltingimuseks on teenuslepingu sõlmimine Tartu Ülikooliga ja kliendi poolt peakasutaja volitamaks kliendi huve teaduspilve teenuste kasutamisega seotud küsimustes.
- 3.2. Klient saab kasutada IaaS teenust vastavalt oma soovidele ja vajadustele, lähtudes teaduspilve eeskirjas ja käesolevates tingimustes toodust.
- 3.3. Peakasutaja tellib ressursside paketi (VPC) Iseteeninduse vahendusel. Tellitud ressursside piires on kliendil võimalik tarbida punktis 2.2 kirjeldatud funktsionaalsust.
- 3.4. Peakasutaja poolt määratud teaduspilve administraatorid paigaldavad VPC piires ressurssidele vajalikud tarkvaralised süsteemid ja andmed. Kui kasutatakse litsentsiga kaetud tarkvara (näiteks Microsofti tooted), siis lisatakse need teenused arveldusse vastavalt kehtivale hinnakirjale. Teaduspilve teenusekataloogis mitteolevate tasuliste litsentside kasutamise õiguslikkuse eest vastutab klient.

### 4. Teenuse osutamise tingimused

- 4.1. Teenuse teenustaseme kirjeldus (SLA):

Kriitilisuse aste	Olukorra kirjeldus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemisaeg	Maksimaalne lubatud teenuse seisak ühe kuu jooksul
Puudub	Teenus toimib plaanipäraselt	Kuni 3 tööpäeva	-	-
Madal	Teenus ei ole otseselt häiritud	Kuni 8h tööajal	Kuni 8h tööajal	Kuni 16h tööajal
Keskmine	Teenus osaliselt häiritud	Kuni 4h tööajal	Kuni 16h ööpäevaringselt	Kuni 16h ööpäevaringselt
Kõrge	Teenuse katkestus	Kuni 4h ööpäevaringselt	Kuni 8h ööpäevaringselt	Kuni 8h ööpäevaringselt

- 4.2. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajakohalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus valeks), 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.
- 4.4. Pooled kohustuvad hoiduma igasugusest tegevusest, mis segab (või võib segada) või takistab (või võib takistada) või rikub (või võib rikkuda) teise osapooli süsteemi, taristu või sidevõrgu turvalisust. Sealhulgas peavad pooled hoidma oma taristus jooksvat tarkvara kaasaegse ja turvalisena.

4.5. Teaduspilve välisvõrgu käideldavus on sõltuvuses välisvõrgu teenusepakkujatest. Vaikimisi on välisvõrgu ühendus riigiasutuste andmesidevõrgu (riigivõrk) kaudu. Vajaduse korral on võimalik kokku leppida välisvõrgu ühenduse erilahenduses.

## **5. Andmete säilivus ja turvalisus**

5.1. Teaduspilve teenuse kasutamisel vastutab klient enda poolt avalikku võrku jagatud teenuste (sh andmed) turvalisuse tagamise eest. Selleks rakendab klient asjakohaseid organisatsioonilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid. Muu hulgas võib see hõlmata alljärgnevat toiminguid:

- igapäevane haldamine, sh korrapärane operatsioonisüsteemi ja rakenduste turvapaikamine;
- korrapärane varundamine ja taaste;
- kõrgkäideldavuse realiseerimine;

Teaduspilves hoiustatavatele kliendi andmetele teenusepakkuja poolt andmevarundust ei tehta, kui pooled pole kokku leppinud teisiti.

5.2. Teaduspilves kliendi poolt hoiustatavate süsteemide ja selle halduse alla jäävate süsteemi osade turvameetmete rakendamise eest vastutab ainuisikuliselt ja igas olukorras klient.

## **6. Hooldustööd**

6.1. Plaanilistest töödest teavitab UTHPC Kliente e-posti vahendusel kolm (3) tööpäeva ette.

6.2. UTHPC teostab teenuse hooldustöid viisil, mis häirib minimaalselt teenuse kasutamist.

6.3. Hooldustöödest tingituna võib hooldustööde teostamise ajal teenuse toimimises esineda häireid, mida ei loeta teenuse mittevastavuseks (tegu on korralise hooldusega).

## **7. Teenuse rikestest, vigadest ja soovidest teavitamine**

7.1. Klient peab viivitamatult teavitama UTHPCi Iseteeninduse vahendusel teenuse kasutamisel tekkinud probleemidest.

7.2. Juhul, kui iseteenindus ei toimi, peab klient kontakteeruma UTHPC juhtimiskeskusega aadressil [support@hpc.ut.ee](mailto:support@hpc.ut.ee).

7.3. Teenuse kasutamisel tekkinud soovidest, tähelepanekutest teavitab Klient UTHPCi teaduspilve iseteeninduse või meiliaadressi [support@hpc.ut.ee](mailto:support@hpc.ut.ee) vahendusel.

## **8. Teenuse arveldamine**

8.1. IaaS ressursse võetakse kasutusele ja hinnastatakse pakettressurssidena (VPC – Virtuaal Private Cloud). VPC teenuse tarbimise kohustub Klient maksma ressursside kasutamise tasu. Kui kasutatakse litsentsiga kaetud tarkvara (näiteks Microsofti tooted), siis lisatakse need teenused arveldusse vastavalt kehtivale hinnakirjale.

8.2. VPC sätteid on võimalik määrata peakasutajal, sätetest sõltub teenuse kasutustasu.

- 8.3. VPC sätteid on võimalik muuta iseteeninduses päevas piiramatu arv kordi. Hinnastamine on päevapõhine ja arvele läheb päevas kasutatud suurim pakett.
- 8.4. Teaduspilve IaaS ressursside reaalsest kasutusmahust ja -kulust ning prognoositavast kuu summaarsest kulust on võimalik kliendil saada ülevaade iseteeninduses.
- 8.5. Teenuse eest esitatakse arve teenuse kasutamisele järgneva kalendrikuu alguses.

## **9. Teenuse lõpetamine**

- 9.1. Teaduspilve IaaS teenuse lõpetamiseks tuleb kliendil iseteeninduses eemaldada kasutusele võetud ressursipakett (VPC) või anda vastavasisulisest soovist UTHPCile teada iseteeninduse vahendusel, ainult andmete ja süsteemide kustutamine ei lõpeta lepingut.
- 9.2. Teenuse lõpetamisel on etteteatamisaeg 30 päeva.