

Teenuse nimetus:

MICROSOFT SQL ANDMEBAASISÜSTEEMI HALDUSTEENUS

1. Teenuse kirjeldus



1.1. Telia haldab Kliendi poolt nimetatud serveritel Microsoft SQL andmebaasisüsteemi (MSSQL) vastavalt käesolevates teenusetingimustes toodule.

1.2. Teenuse raames tagab Telia:

✓ ööpäevaringse MSSQL-i automaatse monitooringu, mis jälgib:

- süsteemi võrgu tasemel vastamist (süsteemile saadetakse regulaarselt päring; kui süsteem 3 korral vastust ei saada, tekib monitooringusse alarm);
- kettaruumi, mälu ja protsessori vaba ressursi mahtu (staatused: *warning*, *critical*):

	<i>warning</i> tase	<i>critical</i> tase
Kettaruum	Ressurss hõivatud 85% ulatuses	Ressurss hõivatud 95% ulatuses
Mälu	Ressurss hõivatud 85% ulatuses	Ressurss hõivatud 95% ulatuses
Protsessor	Ressurss hõivatud 85% ulatuses	Ressurss hõivatud 95% ulatuses

Eelnimetatud vaikeväärtuse saavutamisel on Telial Teenuse rikke ennetamiseks ja vastava tehnilise võimaluse olemasolul õigus ilma Kliendi eraldiseisva pöördumise ja eelneva kinnitusega suurendada *critical* tasemel olevat ressursi kuni 20% ulatuses;

- andmebaasile poolte kokkuleppel seadistatud täiendavaid kontrolle.

✓ monitooringuteadete käsitlemise:

- Telia reageerib kõigile monitooringust tulenevatele *critical* tasemega alarmidele;
- Telia reageerib kõigile veateadetele, mis tähistavad Lepingu alusel hallatavate MSSQL-i instantside (edaspidi Instants) ulatuses Teenuse seisakut või häiret;
- Kliendil on võimalik lisatasu eest tellida monitooringuteadete edastamine Kliendile e-posti teel.

✓ 1 kord kuus MSSQL-i ja selle Instantsi turva- ja tarkvarauuenduste kontrollimise ja vajadusel paigaldamise.

- Reeglina paigaldatakse uuendused iga kuu kolmandal teisipäeval ja/või kolmandal neljapäeval ajavahemikul 23:00 kuni 07:00 korralise hoolduse raames, millest Telia ei kohustu Kliendi ette teavitama. Kui tootja väljastab ülikriitilise tähtsusega turvauuendused, teostab Telia paigalduse vajadusel muul ajal, teavitades sellest Kliendi võimalusel ette.
- Sõltuvalt Kliendi lahenduse ülesehitusest võib uuendamisega kaasneda katkestus. Sellist katkestust ei loeta Teenuse rikkeks.
- Kui andmebaasiga seotud rakendust ei halda Telia, toimub uuenduste paigaldamine vastavalt Poolte vahel kokku lepitud. Vastava kokkuleppe puudumisel toimub uuenduste teostamine ülaltoodud tingimustel.

✓ Vajaduspõhiselt Tööajal järgmiste tööde teostamise:

- Andmebaasisüsteemi logifailide kontroll;
- Andmebaasisüsteemi varunduse toimimise kontroll;
- Kliendi andmebaasi või MSSQL konfiguratsiooni muutmine;
- Konfiguratsioonihaldus (MSSQL-iga seotud süsteemide konfiguratsiooni muutmine hallatava Instantsi piires);

- Indeksite kontrollimine ja vajadusel parandused;
 - Mitte sagedamini kui 1 kord kuus järgmiste versiooniuuendustega seotud tööde teostamise:
 - Ühe olemasoleva andmebaasi instantsi kloonimine toodangukeskkonnast toodanguelsesse-, test- või arenduskeskkonda;
 - Kloonimise all mõistetakse andmebaasi struktuuri ja andmete koopiat, mis tehakse kättesaadavaks eraldi andmebaasi instantsina või määratud serveris;
 - Kloonimisprotsess ei sisalda andmebaasi versiooniuuendusi (nt MSSQL tarkvaraversiooni muutmine), andmebaasi struktuuri või skeemi muudatusi (nt tabelite lisamine, kustutamine või ümberkujundamine) ega andmete töötlemist (sh pseudonüümimist, anonüümimist ega muude privaatsusega seotud meetmete rakendamist);
 - Kloonimine teostatakse Poolte vahel kokku lepitud ajal.
 - Uue rakenduse versiooni/andmebaasi koodi ja/või pakke paigaldamine test- ja tööbaasi (Klient testib/kontrollib ise);
 - Tööbaasist varukoopia tegemine;
 - Vajadusel vana tööbaasi taastamine varukoopiast.
- ✓ logifailide ja koormusgraafikute analüüs;
 - ✓ kõrgkäideldavust tagavate *Failover cluster*, *Database Log Shipping*, *Database Mirroring*, *AlwaysOn Availability Groups*, *SQL replication* funktsionaalsuste haldus;
 - ✓ monitooringu süsteemi kontroll ja täiendamine;
 - ✓ monitooringust nähtuvalt Kliendile ettepanekute tegemine riistvara/tarkvara/funktsionaalsuse lisamiseks või uuendamiseks;
 - ✓ Kliendi teavitamine leitud või võimalikest tuleviku probleemidest;
 - ✓ kokku lepitud komponendi haldus (konfiguratsiooni, omaduste ja parameetrite muutmine) vastavalt Kliendi päringule või olukorrale;
 - ✓ kliendirakenduse kohta käiva informatsiooni väljastamine, kui on võimalik.

1.3. Teenuse osutamiseks on Telial vajadusel õigus seadistada serverisse või andmebaasi teenuse osutamiseks vajalikud rakendused, sh nt agentprogrammid.

2. Poolte õigused ja kohustused



2.1. Kliendi kohustused:

- ✓ tagada Teliale teenuse raames vajalike tegevuste (nt teenuse haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud;
- ✓ tagada MSSQL kasutamine üksnes tootja toetatud versiooniga;
- ✓ tagada, et vähemalt MSSQL ja selle Instantside konfiguratsioon on varundatud. Klient tagab Teliale juurdepääsu varundussüsteemile, et Telial oleks vajadusel võimalik Teenuse rikke kõrvaldamise raames taastada OS-i ja MSSQL Instantside konfiguratsioonid.
- ✓ Tagada teenuse kasutamiseks vajalike litsentside olemasolu ning lahenduse litsentsimine vastavalt tootja kehtestatud tingimustele.

2.2. Telia ei ole vastutav:

- ✓ mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et kasutatakse andmebaasisüsteemi, millele ei rakendata tootja versiooniuuendusi. Kui MSSQL suhtes ei kehti tootja versiooniuuendused, ei saa Telia tagada, et MSSQL on monitooritav ja keskselt hallatav, samuti ei saa tagada MSSQL-le uuenduste paigaldamist ja seega ka lubatud käideldavust;
- ✓ kui Kliendi tegevuse või tegevusetuse tõttu (sh kui Klient on keeldunud turvauuenduste paigaldamisest) lakkab süsteem toimimast, toimuvad andmelekked, levivad viirused või leiavad aset mistahes muud intsidendid.

2.3. Telial on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht Kliendi ja/või

Telia süsteemidele (nt krüptoviiruse levik).

2.4. Kui hallatava MSSQL suhtes ei kehti tootja versiooniuuendused, on Telial õigus osutada teenust *best effort* põhimõttel alljärgnevalt:

- ✓ Telia tagab pöördumistele ja monitooringuteadetele reageerimise kokku lepitud aegadel;
- ✓ edasine tegutsemine, sh võimalik kordategemine, toimub vastavalt Kliendi tellimusele ja tehnilistele võimalustele;
- ✓ kriitilisi turvauuendusi paigaldatakse vastavalt võimalustele;
- ✓ teenuse piiratud ulatuses osutamise alguskuupäevast teavitab Telia Klienti ette;
- ✓ tootja versiooniuuenduste taastamisel toimub teenuste osutamine arvates Poolte vahel kokku lepitud kuupäevast täies ulatuses vastavalt teenusetingimustes toodule;
- ✓ perioodil, mil teenust vastavalt ülalkirjeldatule osutatakse *best effort* põhimõttel, teenuse kuutasu ei vähendata.

3. Teenuse käideldavus



3.1. Teenuse rike käesoleva Teenuse kontekstis on olukord, kus haldusteenuse objektiks oleva MSSQL-i Instantsi töös esineb planeerimata seisak või häire (mis on määratletud kui Kõrge või Keskmise mõjuga).

3.2. Telia tagab Teenuse rikke kõrvaldamise vastavalt Kliendi valitud teenustasemele (SLA).

	Pöördumise alus	Maksimaalne reageerimisaeg		Maksimaalne kordategemisaeg	
SLA tase 1	Kliendi pöördumine	kuni 8 tundi Tööajal			
	Critical taseme monitooringuteade	kuni 8 tundi Tööajal			
SLA tase 2	Kliendi pöördumine	kuni 8 tundi Tööajal			
	Critical taseme monitooringuteade	kuni 8 tundi ööpäevaringselt			
SLA tase 3	Kliendi pöördumine	kuni 4 tundi Tööajal	kuni 6 tundi väljaspool Tööaega	kuni 6 tundi Tööajal	kuni 12 tundi väljaspool Tööaega
	Critical taseme monitooringuteade	kuni 6 tundi ööpäevaringselt		kuni 6 tundi Tööajal	kuni 12 tundi väljaspool Tööaega
SLA tase 4	Kliendi pöördumine	kuni 2 tundi ööpäevaringselt		kuni 2 tundi Tööajal	kuni 4 tundi väljaspool Tööaega
	Critical taseme monitooringuteade	kuni 2 tundi ööpäevaringselt		kuni 2 tundi Tööajal	kuni 4 tundi väljaspool Tööaega

3.3. Kordategemine käesoleva teenuse mõistes tähendab Teenuse rikke eelse või samaväärse seisundi või algsest kokku lepitud andmebaasi konfiguratsiooni taastamist.

- ✓ Kordategemisaeg kehtib eeldusel, et:
 - MSSQL on seadistatud kõrgkäideldavana (mh eeldab see, et konfiguratsioonis on 2 või enam MSSQL instantsi),
 - kliendi lahendus on üles ehitatud ja konfigureeritud viisil, mis kordategemiseks ette nähtud aja täitmist võimaldab, ning
 - taristu, millele hallatav MSSQL on paigaldatud, on Telia halduses või omab Telia selleks piisavat ligipääsu.
- ✓ Kordategemisaeg ei kehti, kui Teenuse rikke kõrvaldamiseks on vajalik teostada MSSQL taastamine varundusest. Sellisel juhul kõrvaldab Telia Teenuse rikke vastavalt tehnilistele võimalustele.

3.4. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus objektiivsetel põhjustel valeks või Klient ei ole taganud vajalikke juurdepääse), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja Teenuse rikke kõrvaldamiseks.

3.5. Kuigi Telia vastutab teenuse osutajana teenuse toimimise eest, võib Teenuse rikke kõrvaldamine sõltuda täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on Kliendi või kolmanda isiku (nt tarkvara tootja või Kliendi mõne teise teenusepakkuja) kontrolli all, ja sellisel juhul ei pruugi olla võimalik Teenuse rikke kõrvaldamine ülaltoodud tähtaja raames, sh ei saa Telia nt

tagada rikke kõrvaldamist, kui versioonide vahelise ühilduvusmaatriksi tõttu ei toimi ühendus, protsess või tarkvara.

3.6. Teenuse rikkeks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja/või kordategemise ajad ei kehti, kui Teenuse rike on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või *force majeure*-ist.

4. Telia kontaktandmed



4.1. Klienditoe telefon: **+372 606 9944**.

4.1.1. Veateated tuleb edastada telefoni teel. Muud küsimused saab edastada ka e-kirjaga. Peale pöördumist peab Klient olema telefoni teel kättesaadav.

4.2. Klienditoe e-posti aadress help@telia.ee.

4.3. Teenuse toe päringutele ja Muudatuse soovidele reageerib Telia Tööajal 8 tunni jooksul.

4.4. Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis.

5. Lepinguvälised tööd



5.1. Kliendil on õigus tellida Telialt töid ja täiendavaid teenuseid, mille teostamine kuutasus ei sisaldu, sealhulgas:

- ✓ kõik MSSQL-i ja selle Instantside taastamisega seotud tööd, mis on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest;
- ✓ MSSQL-i Instantsidega seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud Kliendi vastutusvaldkonnas ja/või tingitud Kliendi tegevusest/tegevusetusest;
- ✓ MSSQL taastetestimine;
- ✓ erilahendusena andmebaasi kasutuse (päringute arv jms) jälgimine;
- ✓ skriptide kirjutamine;
- ✓ MSSQL-i põhiversiooni uuendamine;
- ✓ taasteplaani koostamine ja taastetestide tegemine;
- ✓ varundusteenus Kliendi andmete varundamiseks ja taastamiseks;
- ✓ jõudlusprobleemide detailsem analüüs koos arendajaga;
- ✓ täiendavad versiooniuuendused;
- ✓ kloonimisoperatsiooni teostamine enam kui ühe andmebaasi/instantsi suhtes, või enam kui ühte sihtasukohta;
- ✓ tööd väljaspool kokkulepitud teenuse tööaega.

5.2. Kliendi tellitud lepinguvälised tööd teostatakse vastavalt Kliendi tellimusele Tööajal või väljaspool Tööaega vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele.

- ✓ Sõltuvalt tellitud tööst tagab Klient vajadusel Teliale juurdepääsu varundussüsteemile, et oleks võimalik taastada MSSQL-i ja selle Instantside konfiguratsioonid.

6. Teenuse tasu



6.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust (sh Instantside arvust). Lisaks kuutasule on Klient kohustatud tasuma tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.

6.2. Teenuse tasud on kirjeldatud Hinnakirjas.

7. Täiendavalt kohalduvad tingimused



7.1. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhinduvad Pooled omavahelises suhtes Telia IT-teenuste eeskirjast, Üldtingimustest ja Hinnakirjast.

7.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine

Telia kui volitatud töötaja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad
Pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.