

Teenuse nimetus:

MYSQL ANDMEBAASISÜSTEEMI HALDUSTEENUS

1. Teenuse kirjeldus



1.1. Telia haldab Kliendi poolt nimetatud serveritel MySQL andmebaasisüsteemi (MySQL) vastavalt käesolevates teenusetingimustes toodule.

1.2. Teenuse raames tagab Telia:

✓ ööpäevaringse MySQL-i automaatse monitooringu, mis jälgib:

- süsteemi ja andmebaasi võrgu tasemel vastamist (süsteemile ja andmebaasile saadetakse regulaarselt päring; kui süsteem või andmebaas 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 õigus ilma Kliendi eraldiseisva pöördumise ja eelneva kinnitusega suurendada *critical* tasemel olevat ressursi kuni 20% ulatuses;

- andmebaasi sessioonide arvu (sessioonide arvu jälgitakse vastavalt Kliendiga eraldi kokku lepitud tasemele).

✓ monitooringuteadete käsitlemise:

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

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

- Uuenduste paigaldamise aja määrab Telia, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti. Uuenduste paigaldamisest ei kohustu Telia Klienti ette teavitama. Kui saadaval on ülikriitilise tähtsusega turvauuendused, teostab Telia nende paigalduse muul ajal, teavitades sellest Klienti võimalusel ette.
- Sõltuvalt Kliendi lahenduse ülesehitusest võib uuendamisega kaasneda katkestus. Sellist katkestust ei loeta Teenuse rikkeks.

✓ Vajaduspõhiselt Tööajal järgmiste tööde teostamise:

- Andmebaasisüsteemi logifailide kontroll;
- Kliendi andmebaasi või MySQL konfiguratsiooni muutmine;
- Konfiguratsioonihaldus (MySQL-iga seotud süsteemide konfiguratsiooni muutmine hallatava Instantsi piires);
- 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 MariaDB või MySQL 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 pakside paigaldamine test- ja tööbaasi (Klient testib/kontrollib ise);
- Tööbaasist varukoopia tegemine;
- Vajadusel vana tööbaasi taastamine varukoopiast.
- ✓ logifailide ja koormusgraafikute analüüs;
- ✓ *mirror, klaster, partitioning* vms kõrgkäteldavust tagava funktsionaalsuse 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, et vähemalt MySQL ja selle Instantside konfiguratsioon on varundatud. Klient tagab Teliale juurdepääsu varundussüsteemile, et Telial oleks vajadusel võimalik Teenuse rike kõrvaldamise raames taastada OS-i ja MySQL Instantside konfiguratsioonid.

2.2. Telia ei ole vastutav:

- ✓ mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et MySQL ametlik elukaare periood on lõppenud. MySQL-i elukaare lõppemise järgselt ei saa Telia tagada, et MySQL on monitooritav ja keskselt hallatav, samuti ei saa tagada MySQL-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 andmelekke, 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 MySQL-i elukaar on lõppenud, 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;
- ✓ teenuse kuutasu MySQL-i elukaare lõppemise tõttu piiratud ulatuses teenuse pakkumisel ei vähendata.

3. Teenuse käideldavus



3.1. Teenuse rike käesoleva Teenuse kontekstis on olukord, kus haldusteenuse objektiks oleva MySQL-i Instantsi töös esineb planeerimata seisak või häire.

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 Instantsi seisundi või algselt kokku lepitud andmebaasi konfiguratsiooni taastamist.

✓ Kordategemisaeg kehtib eeldusel, et:

- MySQL on seadistatud kõrgkäideldavana (mh eeldab see, et konfiguratsioonis on 2 või enam MySQL instantsi),
- kliendi lahendus on üles ehitatud ja konfigureeritud viisil, mis kordategemiseks ette nähtud aja täitmist võimaldab, ning
- taristu, millele hallatav MySQL on paigaldatud, on Telia halduses või omab Telia selleks piisavat ligipääsu.

✓ Kordategemisaeg ei kehti, kui Teenuse rikke kõrvaldamiseks on vajalik teostada MySQL 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**.

✓ 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. 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 MySQL-i ja selle Instantside taastamisega seotud tööd, mis on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest;
- ✓ MySQL-i Instantsidega seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud Kliendi vastutusvaldkonnas ja/või tingitud Kliendi tegevusest/tegevusetusest;
- ✓ MySQL taastetestimine;
- ✓ kõrgkäideldavust tagava funktsionaalsuse seadistamine ja haldus;
- ✓ erilahendusena andmebaasi kasutuse (päringute arv jms) jälgimine;
- ✓ skriptide kirjutamine;
- ✓ MySQL-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 MySQL-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 töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad Pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.