

Teenuse nimetus:

DEVOPS HALDUSTEENUS

1. Mõisted



- 1.1. **DevOps** — ingl.k. *Development and Operations* – arenduse ja halduse metoodika.
- 1.2. **Arendusmeeskond** — kliendi enda arendusmeeskond või kliendile arendusteenust pakkuvad isikud.
- 1.3. **IaaS teenus** — Infrastruktuur kui teenus (IaaS) võimaldab kasutada virtualiseeritud riistvara arvutusressursse teenusena – protsessorid (vCPU), mälu (RAM) ja salvestusmaht kõvakettal.
- 1.4. **Süsteem** — kliendi defineeritud kliendi lahenduse skeem.
- 1.5. **CI/CD süsteem** — Pideva integratsiooni (*Continuous Integration*) ja tarne (*Continuous Delivery*) tugitarkvara.
- 1.6. **Mikroteenus** — kindlat funktsiooni täitev eraldiseisev Süsteemi komponent või protsess.
- 1.7. **Lisakomponent** — kliendi poolt defineeritud rakenduse kood/skript vm kolmanda osapoole tarkvaraline moodul, mida Telia võib teenuse raames hallata.

2. Teenuse kirjeldus



2.1. Teenuse raames Telia:

- ✓ teostab kliendi süsteemide, veebide või rakenduste ning CI/CD süsteemi käitamiseks vajalike Mikroteenuste haldust;
- ✓ teostab muudatuste haldust koostöös kliendi Arendusmeeskonnaga;
- ✓ analüüsib süsteemi või rakenduse jõudluse ja komponentide koostoimimist;
- ✓ teeb ettepanekuid kliendi süsteemi infrastruktuuri, jälgimisvõime (*observability*) ja automatiseerimise loomiseks ning muudatusteks.

2.2. Telia osutab DevOps haldusteenust terve kliendi teenuste arendustsükli vältel alates kliendi arendatava (mikro)teenuse disaini faasist kuni selle toodangukeskkonda paigaldamiseni ning sellele järgnevas halduses, järgides pideva integratsiooni (CI) ja pideva tarne (CD) põhimõtteid.

2.3. Teenuse raames teeb Telia järgmisi tegevusi:

- ✓ Süsteemi ja selle komponentide monitoorimine ja tegevuste logimine Mikroteenuste toimimise tagamiseks;
 - Arendusmeeskonnale tagatakse juurdepääs Süsteemi logidele;
 - Süsteemi põhiste mõõdikute ning hoiatuste käivitajate (*trigger*) kogumine ja tuvastamine toimub koostöös Arendusmeeskonnaga.
- ✓ Telia ja klient konsulteerivad regulaarselt rakenduste töö ja teenuse kvaliteetse pakkumise vajalike parenduste sisseviimise üle nii rakendustes kui tugisüsteemides ning arendus- ja haldusprotsesside valdkondades;
- ✓ Telia ja klient konsulteerivad regulaarselt, et alussüsteemid, protsessid ning muud kasutatavad vahendid ja tehnoloogiad järgivad DevOps parimaid üldlevinud praktikaid ning kokkuleppeid;
 - Telia pakub teenuse raames hajutatud jälgimissüsteemi ning juhendab klienti ning Arendusmeeskonda, kuidas Süsteemi tuleks kasutada.
- ✓ CI/CD loomine ja hooldamine — koostöö Arendusmeeskondadega Süsteemi spetsiifika ja integreerimisnõuete kogumisel ja identifitseerimisel. Vajalikud integratsioonid;
 - Vajaliku CI/CD tööriistaahela pakkumine;
 - Taaskasutatavate CI/CD komponentide automatiseerimine.

- ✓ Teenuse osutamise tehnilised vahendid ning protsessid lepatakse töö käigus eraldi kokku ning vajadusel vormistatakse kirjalikult;
- ✓ Süsteemi komponentide ressursside kasutuse haldamine;
- ✓ Ressursside kasutamise pidev jälgimine;
- ✓ Automaatse skaleerimise implementeerimine ja haldamine olemasolevate lahendustega (näiteks *Kubernetes* horisontaalne skaleerimine);
- ✓ Süsteemi varunduse ja taastamise strateegia loomine, sh iga andmeallika ja Süsteemi varundamise taasteaja eesmärkide ja taastepunktide määratlemine;
- ✓ Süsteemi keskkondade paigaldamine ja haldamine;
- ✓ Dokumentatsiooni, juhiste ja intsidentide logide haldamine.

2.4. Teenuse aktiveerimisele eelnevalt teostab Telia koostöös kliendiga analüüsi kliendi süsteemi tehnilise lahenduse kaardistamiseks eesmärgiga kokku leppida täpne teenuse ulatus.

2.5. Teenuse raames Telia ei taga rakenduse või süsteemi alusinfrastruktuuri ja selle komponentide (platvormiteenused, operatsioonisüsteemid, serverid, andmebaasid, monitooring jms) haldust. Nimetatud teenused on eraldi tellitavad ning nende täpne ulatus sõltub kliendi lahendusest.

3. Teenuse käideldavus



3.1. Telia jälgib ööpäevaringselt teenuse esemeks olevate kliendi süsteemide toimimist ja teeb vajadusel toiminguid, mis aitavad tagada või taastada juurdepääsu süsteemidele ning selle vahendusel pakutavatele (mikro)teenustele.

3.2. Intsidentide käsitlemine ja tõrkeotsing:

- ✓ Teenuse raames reageeritakse ja lahendatakse intsidente;
- ✓ Teenuse raames teostatakse mõjutatud teenuste mitmetasandiline hindamine, näiteks valideeritakse Süsteemi logisid ja mõõdikuid;
- ✓ Teenuse raames jälgitakse infrastruktuuri monitooringu staatust ning Süsteemi integratsiooni ja komponente, nt andmebaas;
- ✓ Teenuse raames antakse Süsteemi komponentide põhise intsidendi kohta Arendusmeeskondadele informatsiooni.

3.3. Tulenevalt asjaolust, et teenuse käideldavus sõltub kliendi lahenduse ülesehitusest, fikseeritakse täpne ajaline lubadus kliendi pöördumiste lahendamise ja teenuse rikete kõrvaldamise osas teenuse kasutamise aluseks olevas lepingus.

4. Täiendavad teenuse tingimused



4.1. Kõikide teenuse hulka mittekuuluvate tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilisele võimalusele. Lisateenuseid teostatakse eraldi tasu eest vastavalt lepingus või hinnakirjas toodule.

4.2. Klient kohustub haldusteenuse osutamiseks tagama Teliale piisavad õigused ja ligipääsud teenuse koosseisu kuuluvate tegevuste teostamiseks.

4.3. Telia ei ole vastutav mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad kliendi infrastruktuurist (IaaS), millel süsteem paikneb või nende komponentidest.

4.4. Telia ei ole vastutav mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et süsteemi komponentidel puudub tootja poolne tugi. Muu hulgas tähendab eeltoodu, et Telia ei ole vastutav, kui kliendi tegevuse või tegevusetuse tõttu lakkab süsteem toimimast, toimuvad andmelekked, levivad viirused või leiavad aset mistahes muud intsidendid. Telial on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht kliendi ja/või Telia süsteemidele (nt krüptoviiruse levik).

5. Klienditoe poole pöördumine



5.1. Pöördumist saab Teliale edastada:

- ✓ Helistades klienditoe telefonile **+372 606 9944** või kirjutades klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee.
 - Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi tööajal.
 - Pöörduja peab kindlasti telefoni teel kättesaadav olema. Vajadusel peab kätte saadav olema ka volitatud kontaktisik.
 - Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti kaudu.
 - Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis <https://it.telia.ee/>.

6. Teenuse tasu



6.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas ja lepingus.

6.2. Kuutasu hulka ei kuulu kohapealsed visiidid seadmete seadistamiseks või vahetamiseks, kliendi (sh kliendi töötaja) ja/või kolmanda isiku hoolimatusest või Telia seadme mittesihipärasest kasutamisest põhjustatud intsidentide lahendamine, väljaspool tööaega teostatavad tööd.

6.3. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil kliendil on võimalus teenust kasutada.

7. Täiendavad lepingu tingimused



7.1. Lisaks lepingule ja käesolevale teenusetingimusele juhitud pooled omavahelistes suhetes 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.