

Ettevõtte tähtjaliste kohustuste teenuse toodangukeskkonna teenustaseme lepe (SLA – Service Level Agreement)

Teenuse nimi	Ettevõtte tähtjaliste kohustuste teenuse toodangukeskkond
Teenuse omanik	Riigi Infosüsteemi Amet
Nõuete kehtivusaeg	Alates käskkirja kinnitamisest kuni käskkirja muutmise või kehtetuks tunnistamiseni
Teenuse lühikirjeldus	Ettevõtte tähtjaliste kohustuste teenus võimaldab ettevõtjal saada ülevaate tema ettevõttele avaliku sektori asutuste poolt seatud tähtjalistest kohustustest, sh eelkõige aruandluskohustusest ning kohustustega seotud olulisest infost nagu tähtaeg, kohustuse täitmiseks vajalikud tegevused ja kohustuse täitmise hetkeseis, ning suunduda keskkonna kaudu kohustusi täitma. Teenus on kättesaadav eesti.ee ettevõtja keskkonnas.

1. Teenuse tööaeg

1.1.	Teenustaseme klass	II
1.2.	Tööaeg Tööaeg on kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus on kasutajale garanteeritult kättesaadav.	E-N 8:30-17:00 R 8:30 – 15:45
1.3	Kasutajatugi Kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus on kliendile kättesaadav ning mille jooksul pakutakse IT-teenusele kasutajatoe tuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms). Tööaja välisel ajal tagatakse teenuse töö parimal võimalikul (best effort) viisil.	Kasutajatoe tööajal vastavalt Riigi Infosüsteemi Ameti veebilehel väljatoodud kellaaegadele: https://www.ria.ee/amet-uudised-ja-kontakt/kontaktid/kasutajatugi
1.4	Rikketeadete vastuvõtmine	24/7

	NB! Rikketeadete lahendamine toimub teenuse tööajal.	
1.5	Korralised hooldustööd	RIA toodangukeskkonna korrapärased hooldustööd toimuvad iga kuu kolmandal neljapäeval ajavahemikul 18.00–01.00, muude keskkondade omad iga kuu esimesel neljapäeval.
1.6	Teenuse teavitused ja teavituskanalid	RIA toodangukeskkonna teenuste tööajal toimuvatest katkestustest ning suurematest hooldustöödest teavitatakse teenuse kliente e-posti teel vähemalt 2 tööpäeva enne nende toimumist. Teenuste lõppkasutajatele kuvatakse teenuse katkestuste ajal hooldusteade.

2. Planeerimata katkestus

Planeerimata katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal aset leidvad planeerimata katkestused.

Planeerimata katkestuseks ei loeta olukorda, kus häiritud on üksikute kasutajate töö, kuid teenus on kättesaadav.

2.1	Ühe planeerimata katkestuse kestvus (h) Maksimaalne lubatud ajavahemik tööajal, mille jooksul on vaja teenuse töö taastada.	12 h
2.2	Planeerimata katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas (h)	36 h
2.3	SLA % (aastas)	98,3%

3. Planeeritud katkestus

Planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kättesaadav, katkestus ei mõjuta SLA-d.

Planeeritud katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal toimuvaid planeeritud katkestusi.

3.1	Planeeritud katkestusest etteteatamise aeg	48h
3.2	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	16h
3.3	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4
3.4	CI/CD tarnetest tingitud mikrokatkestuste arv päevas (kuni 5 sekundi pikkused)	10

4. Kriisitaaste prioriteet

Määratleb kriisiolukorras teenuste taastamise maksimaalse ajakulu ja prioriteedi, mis järjekorra katastroofiolukorras teenuseid taastatakse. Esmalt taastakse kõrgema prioriteediga teenused (nendest omakorda esmalt ühised alussõltuvused), seejärel madalama prioriteediga teenused.

4.1	Kriisitaaste prioriteet	II Taasteaeg kuni 7 ööpäeva (168h)
-----	-------------------------	---------------------------------------

5. Lubatud andmekadu ja varunduse vaikesätted

5.1	Lubatud andmekadu Määratud ajavahemikuna enne tõrget.	24h
5.2	Varukoopiate säilitamine Ajavahemik, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist.	24 h koopia - 1 nädal 7 p koopia - 4 nädalat 1 kuu koopia - 12 kuud
5.3	Infosüsteemi logide säilitamise aeg	48 kuud

6. Teenuse kvaliteedimõõdikud

6.1	Päringute arv Vastuvõetavate üheaegsete pöördumiste (UI Eesti.ee-s) arv sekundis	100tk/s
6.2	Vead päringutes Lubatud vigaste päringute % päringute koguarvust.	1%