

E-kataloogi teenustaseme lepe (SLA)

E-kataloog on Riigihanete registris teostatud riigihanete alusel sõlmitud lepingute järelhalduskeskkond. E-kataloogi tekivad tooted/teenused ainult läbi Riigihanete registri (RHR) teostatava e-kataloogi riigihanke, mistöttu e-kataloogi sisu on nähtav isikutele, kes on seotud RHRis mõne riigihanega ning hankija vaates hanke alusel on sõlmitud ka leping.

ISKE turvaklass K2S2T2

1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1	Kriitilisuse klass	III
1.2	Andmete varukoopiaklass	P
1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	N

2. IT-Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
2.1	Tööaeg	I	-
2.2	Süsteemi sisutoe tööaeg	I	
2.3 Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv		250 kasutajat	
2.4 Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv		30 toimingut sekundis	

3. Planeeritud katkestus

3.1	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48h
3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	144h
3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	6h
3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

4. Planeerimata katkestus

4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	96h
4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus ¹	8h

5. IT-teenuse funktsioonide reaktsiooniajad

Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest.

	Funktsioonid	Viide (normaalne-

¹ Kahe või enama I kriitilisuse klassiga IT-teenuse katkestuse korral toimub IT-teenuse töö taastamine vastavalt Infoturbe juhtrühma protokollilise otsusega kinnitatud järjestusele.

		maksimaalne sekundites)
5.1	Avalehe avamine	1-3
5.2	Lihtotsingu tegemine	1-3

6. Logide säilitamine

	Tingimus	Väärtus
6.1	Rakendusserveri logide säilitamine	3 kuud
6.2	Andmebaasi logide säilitamine	1 aasta

SLA mõisted

1. *Kriitilisuse klass* – lähtuvalt taasteaegadest jaotatakse IT-teenuse osad järgmistesesse kriitilisuse klassidesse:
 - I (tegevuskriitiline) - taasteaeg kuni 2 ööpäeva,
 - II (kriitiline) - taasteaeg kuni 7 ööpäeva,
 - III (oluline) - taasteaeg kuni 21 ööpäeva,
 - IV (vajalik) - taasteaeg kuni 28 ööpäeva.
2. *Logide säilitamine* – määratletakse kui kaua säilitatakse IT-teenuse jaoks vajalikke (andmebaasi, rakendusserveri) logisid. Logi on kronoloogiline sündmuste andmestik, mis talletatakse andmefailina järgnevaks läbivaatuseks ja analüüsimiseks.
3. *Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus* – lubatud planeerimata katkestuse kogukestvus on maksimaalne lubatud planeerimata katkestute kestvus mingil ajaperiodil (nt kuus, aastas).
4. *Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv* – maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv on süsteemi kvaliteetseks toimimiseks suurim lubatud sessioonide arv või suurim lubatud üheaegne kasutajate arv, kes IT-teenust kasutab.
5. *Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv* – maksimaalne lubatud üheaegne kas toimingute arv on süsteemi kvaliteetseks toimimiseks suurim lubatud üheaegne toimingute, sh logimine, otsimine, pärimine arv erinevate kasutajate poolt. Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv on jõudlustestide tegemise aluseks.
6. *Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus* – maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus on mitu katkestust (korralist hooldustööd) maksimaalselt võib ühte kuusse IT-teenuses planeerida.
7. *Maksimaalne viide* – maksimaalne viide on maksimaalne lubatud reaktsiooniaeg.
8. *Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus* – maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus on maksimaalne lubatud ajavahemik, kus IT-teenus ei ole tööajal kätesaadav või on oluliselt häiritud vähemalt ühe asutuse piires.
9. *Normaalne viide* – normaalne viide on tavapärane reaktsiooniaeg sekundites, mille jaoks on süsteem optimeeritud.
10. *Planeeritud katkestus* – planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul IT-teenus ei ole kätesaadav. Planeeritud katkestused toimuvad ainult IT-teenuse tööajal.
11. *Planeerimata katkestus* – planeerimata katkestus on tööajal aset leidev mitteplaanipärane katkestus IT-teenuse toimimises.
12. *Reaktsiooniaeg* – reaktsiooniaeg on aeg, mis kulub sisestushetkest või päringusignaalist kuni vastuse saamiseni. Reaktsiooniaegade tabelis kirjeldatud funktsionid on aluseks teenustaseme mõõtmisel ja peavad olema IT-teenuse seisukohast olulised ja millede monitoorimisel saab kinnituse IT-teenuse toimimisest.
13. *Tööaeg* – tööaeg on ajavahemik, millal IT-teenus peab olema kasutajatele kätesaadav. Tööaeg määratatakse eraldi tööpäevadele ning nädalavahetustele.
Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:

I 8:00 – 18:00

II 6:00 – 22:00

III 00:00 – 00:00

14. *Süsteemi sisutoe tööaeg* – süsteemi sisutoe tööaeg on ajavahemik, mille jooksul on võimalik saada halduri tuge IT-teenusele.

Süsteemi sisutoe tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:

I 8:30 – 17:00 – pöördumised, mis vajavad halduri või muu teise osapoole osalemist pöördumise lahendamisel.

II 7.30 – 18.30 – pöördumised, mis ei vaja halduri või muu teise osapoole osalemist pöördumise lahendamisel.

15. *Varukoopia klass* – varukoopia klass määratleb varukoopiate tegemise sageduse lähtuvalt süsteemi olulisusest ning maksimaalsest lubatud andmekaost.

16. *Varukoopiate säilitamine* – varukoopia säilitamine määratleb varukoopia tsükli pikkuse ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist (P-päev, N-nädal, K-kuu, A-aasta).