

Riigi allkirjastamisteenuse teenustaseme tingimused

| | |
|-------------------------------|---|
| Teenuse nimi | Riigi allkirjastamisteenus |
| Teenuse omanik | eID osakonnajuhataja |
| Nõuete kehtivusaeg | Alates käskkirja kinnitamisest kuni käskkirja muutmise või kehtetuks tunnistamiseni. |
| Teenuse lühikirjeldus | Riigi allkirjastamisteenus on Riigi Infosüsteemi Ameti arendatud ja hallatav platvorm, mis on liidestatud kolmanda isiku poolt pakutavate sertifikaadi kehtivuskinnitusteenuse ja ajatempliteenusega ning vahendab allkirjastamiseks vajalikke päringuid. |
| Teenuse teavitused | RIA teavitab teenuse kliente esimesel võimalusel kõigist teadaolevatest teenuse katkestustest ja teenuse kasutamist takistavatest asjaoludest e-posti või telefoni teel. |
| Korralised hooldustööd | RIA toodangukeskkonna korrapärased infrastruktuuri hooldustööd toimuvad iga kuu kolmandal neljapäeval ajavahemikul 18.00–01.00. RIA toodangukeskkonna teenuste tööajal toimuvatest katkestustest ning suurematest hooldustöödest teavitatakse teenuse kasutajaid e-posti teel vähemalt 2 tööpäeva enne nende toimumist. Samuti avaldatakse vastav info RIA kodulehe hooldusteadetes (http://www.ria.ee/hooldusteadetes) ning hooldusteadete RSS voos vähemalt 2 tööpäeva enne nende toimumist. |
| Infosüsteemi logid | Infosüsteemi logisid säilitatakse üks aasta. |

1. Teenuse kättesaadavus

| | | |
|------|--|----------------------------------|
| 1.1. | Tööaeg Tööaeg on kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus peab kliendile garanteeritult kättesaadav olema ning mille jooksul pakutakse IT-teenusele kasutajatoe tuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms). | E–N 8.30–17.00, R 8.30–16.00. |
|------|--|----------------------------------|

2. Planeerimata katkestus tavaolukorras

Planeerimata katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal aset leidvad planeerimata katkestused. Planeerimata katkestuseks ei loeta olukorda, kus häiritud on üksikute kasutajate töö, kuid asutuses (sama hoone piires) on teenus kättesaadav. Planeerimata katkestusi tavaolukorras arvestatakse töötundides.

| | | |
|------|---|------|
| 2.1. | Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus Maksimaalne lubatud ajavahemik, mille jooksul on vaja teenuse töö taastada. Teenuse taastamine toimub tööajal. | 12 h |
| 2.2. | Maksimaalne planeerimata katkestuste kestus aastas | 24 h |

3. Planeeritud katkestus

Planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal toimuvaid planeeritud katkestusi. Planeeritud katkestust kasutatakse hoolduseks, testimiseks ja täienduste tegemiseks. Planeeritud katkestusi (v.a. katkestustest etteteatamise aega) arvestatakse töötundides.

| | | |
|------|---|------|
| 3.1. | Planeeritud katkestusest etteteatamise aeg | 48 h |
| 3.2. | Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus | 8 h |
| 3.3. | Maksimaalne planeeritud katkestuste kestus aastas | 24 h |
| 3.4. | Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus | 2 |

4. Andmekadu ja varundus

| | | |
|------|---|---|
| 4.1. | Maksimaalne andmehulk, mis võib minna kaotsi teenuse taastamise käigus ehk teenuse taastamiskoha klass Teenuse taastamiskoha klass määrab maksimaalse andmehulga, mis võib minna kaotsi teenuse taastamise käigus. Taastamiskoha klass määratakse ajavahemikuna enne tõrget. Näiteks taastamiskoha klass üks ööpäev saavutatakse igapäevase varundamisega, kus maksimaalne andmekadu võib olla 24 tunni andmed. | 24 h |
| 4.2. | Varukoopia paigutamine tähtajatule säilitamisele määratleb ajavahemiku, mille lõppedes paigutatakse viimane varukoopia tähtajatule säilitamisele (kuu – kuu viimane koopia, aasta – aasta viimane koopia). | 1 aasta |
| 4.3. | Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele määratleb varukoopia tsükli pikkuse, ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist. | 24 h koopia - 1 nädal 7 päeva koopia – 4 nädalat 1 kuu koopia 12 kuud |