

Riigi autentimisteenuse (TARA) teenustaseme tingimused

Teenuse nimi	Riigi autentimisteenuse (TARA) toodangukeskkond
Teenuse omanik	Valdkonnajuht (eID)
Nõuete kehtivusaeg	Alates käskkirja kinnitamisest või käskkirjas määratud tähtajast kuni käskkirja muutmise või kehtetuks tunnistamiseni.
Teenuse lühikirjeldus	Riigi autentimisteenus (TARA) võimaldab inimese autentimist Riigi autentimisteenusega liitunud kliendi jaoks. TARA on Riigi Infosüsteemi Ameti arendatud ja hallatav platvorm, mis on liidestatud kolmanda isiku poolt pakutavate autentimismeetoditega ning vahendab autentimiseks vajalikke (andme)päringuid.
Teenuse teavitused	RIA teavitab teenuse kasutajaid esimesel võimalusel kõigist teadaolevatest teenuse katkestustest ja teenuse kasutamist takistavatest asjaoludest
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 48 tundi enne nende toimumist. Samuti avaldatakse vastav info RIA kodulehe hooldusteadetes (http://www.ria.ee/hooldusteadet) ning hooldusteadete RSS voos.
Infosüsteemi logid	Infosüsteemi logisid säilitatakse üks aasta.

1. Teenuse kättesaadavus

1.1.	Tööaja klass	I
1.2.	Maksimaalne lubatud üheaegne pöördumiste arv	100tk/s

2. Planeerimata katkestus katastroofiolukorras

2.1.	Kriitilisuse klass (maksimaalne teenuse taastamisele kuluv aeg katastroofiolukorras)	II
------	--	----

3. Planeerimata katkestus tavaolukorras

3.1.	Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus	12h
3.2.	Maksimaalne planeerimata katkestuste kestus aastas	20h

4. Planeeritud katkestus

4.1.	Planeeritud katkestusest etteteatamise aeg	48h
4.2.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	8h
4.3.	Maksimaalne planeeritud katkestuste kestus aastas	24h
4.4.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	2

5. Andmekadu ja varundus

5.1.	Teenuse taastamiskoha klass	I
5.2.	Varukoopiate paigutamine tähtajatule säilitamisele	1 aasta
5.3.	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	24 h koopia - 1 nädal 7 päeva koopia – 4 nädalat 1 kuu koopia 12 kuud

6. Mõistete selgitused

Funktsionaalsus	Funktsionaalsus on tegevus, mida kasutaja saab (äriteenusega seotud) rakenduse/infosüsteemi abil iseseisvalt (st ei eelda RIA inimese tegevust) sooritada.
Kriitilisuse klass	Kriitilisuse klass on teenuse taastamise maksimaalne ajakulu ning prioriteet, mis järjekorras katastroofiolukorras (näiteks serveriruumide vee- või tulekahjustuste või muu ootamatu eriolukorra puhul) teenuseid taastatakse. Kriitilisuse klass on määratud vastavalt „Käideldavuse halduse- ja Talitluspidevuse korrale“. Lähtuvalt taasteaegadest, jaotatakse infosüsteemi osad järgnevasse kriitilisuse klassidesse: I – taasteaeg 72 h; II – taasteaeg 168 h; III – taasteaeg määratlemata
Maksimaalne lubatud üheaegne pöördumiste arv	Üheaegselt teenust kasutavate pöördumiste arv (üheaegsete päringute arv), mille korral on veel tagatud teenuse ekspluatatsiooninõuete vastav toimimine.
Maksimaalne viide	Maksimaalne viide on maksimaalne lubatud viide operatsiooni toimumiseks.
Normaalne viide	Normaalne viide on tavapärane operatsiooni toimumise aeg sekundites (mille rahuldamiseks on süsteem optimeeritud).
Planeerimata katkestus	Planeerimata katkestus on mitte plaanipärane teenuse või selle funktsionaalsuse maasolek või häire nende töös. 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. Teenuse taastamise aega

	katastroofiolukorras arvestatakse inimtundides.
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.
Reaktsiooniaeg	Reaktsiooniaeg on aeg, mis kulub sisestushetkest või päringusignaalist kuni vastuse saamiseni. 90% päringutest peavad mahtuma maksimaalse viite sisse. Reaktsiooniaegade mitte vastamisel esitatud nõuetele antakse RIA-le vea kõrvaldamiseks aega 10 (kümme) tööpäeva alates RIA kasutajatoe teavitamisest.
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. Taastekoha klassid on järgmised: I – 24 h; II – 72 h; III – 168 h; IV – üks kuu; V – määratlemata.
Tööaeg	Tööaeg on kokkulepitud ajavahemik, millal IT teenus peab kasutajale garanteeritult kättesaadav olema ning mille jooksul pakutakse IT teenusele kasutajatoe tuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms). Teenuste töö väljaspool tööaega on monitooritud. Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt: I – E-N 9:00-17:00; R 9:00-16:00
Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	Varukoopia paigutamine lühiajalisele säilitamisele määratleb varukoopia tsükli pikkuse, ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist.
Varukoopia paigutamine tähtajatule säilitamisele	Varukoopia paigutamine tähtajatule säilitamisele määratleb ajavahemiku, mille lõppedes paigutatakse viimane varukoopia tähtajatule säilitamisele (kuu – kuu viimane koopia, aasta – aasta viimane koopia).
Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus	Maksimaalne lubatud ajavahemik, mille jooksul on vaja teenuse töö taastada.