



## Teenustaseme eksploatatsiooninõuded

## ÜLDOSA

<b>Klient</b>	<b>Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi riigi infosüsteemide osakond</b>	Registreerimisnumber: <input type="text"/>
<b>Teenuse nimi</b>	<b>X-Tee versioon 6 veebiteenuste keskkond</b>	
<b>Teenuse lühikirjeldus</b>	Infosüsteemide suhtlusvõrgustik, mille vahendusel on keskkonna kasutajatel võimalik omavahel osutada ja/või kasutada kokkulepitud veebiteenuseid. Veebiteenuste keskkonna näol on tegemist internetipõhise lahendusega, kus omavaheliseks suhtlemiseks kasutatakse spetsiaalset X-Tee tuumtehnoloogiat.	
<b>Kokkulepitud teenuselisade kirjeldus</b> (nt soovitud varundustihedus, logimise detailsus, eraldi valveala jms)	<b>Teenuse teavitused</b> RIA teavitab teenuse kasutajaid esimesel võimalusel kõigist teadaolevatest teenuse katkestustest ja teenuse kasutamist takistavatest asjaoludest	
	<b>Korralised hooldustööd</b> <ul style="list-style-type: none"><li>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 (<a href="http://www.ria.ee/hooldusteadet">http://www.ria.ee/hooldusteadet</a>) ning hooldusteadete RSS voos.</li><li>RIA toodangukeskkonna korrapärased infrastruktuuri hooldustööd toimuvad iga kuu kolmandal neljapäeval ajavahemikul 18.00–01.00</li><li>RIA toodangukeskkonna korrapärased hooldustööd ei põhjusta reeglina katkestust x-tee veebiteenuste keskkonna teenuse töös.</li></ul>	
	<b>Infosüsteemi logid</b> Infosüsteemi logisid säilitatakse üks aasta.	
	<b>Aruandlus</b> Teenuse töö aruanne esitatakse kliendi kontaktisikutele hiljemalt iga kalendrikuu viieteistkümnendaks kuupäevaks. *Aruande esitamisega alustatakse 2 kuud peale teenuse toodangusse minemist.	

<b>RIA kontakt</b>	RIA kasutajatugi	Tel: 663 0230	E-post: <a href="mailto:help@ria.ee">help@ria.ee</a>
<b>Kliendi 1. kontaktisik</b>	Aet Rahe	Tel: 639 7640	E-post: <a href="mailto:aet.rahe@mkm.ee">aet.rahe@mkm.ee</a>
<b>Kliendi 2. kontaktisik</b>			

<b>Teenuse eksploatatsiooninõuete kehtivuse algusaeg:</b>	Alates käskkirja kinnitamisest.
<b>Teenuse eksploatatsiooninõuete kehtivuse lõppaeg:</b>	Kuni nõuete muutmiseni.

## Mõisted

- **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 eksploatatsiooninõuete 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.

- **Planeeritud katkestus**

Planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kätte- saadav. Planeeritud katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal toimuva planeeritud katkestusi. Planeeritud katkestust kasutatakse hoolduseks, testimiseks ja täienduste tegemiseks.

- **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 kasutajate 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 kasutajate tuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms). Teenuste töö väljaspool tööaega on monitooritud.

Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:

- I – 9:00-17:00

- **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.

## LISA 1 ERITINGIMUSED

## 1. Ekspluatatsiooninõuded

## 1.1 Teenuse kättesaadavus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.1	Töötaja klass	I
1.1.2	Maksimaalne lubatud üheaegne pöördumiste arv	Piiramata

1.2 Planeerimata katkestus<sup>1</sup> katastroofiolukorras

1.2.1	Kriitilisuse klass (maksimaalne teenuse taastamisele kuluv aeg katastroofiolukorras)	I
-------	--	---

## 1.3 Planeerimata katkestus tavaolukorras

1.3.1	Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus	6 h
1.3.2	Maksimaalne planeerimata katkestuste kestus aastas	6 h

1.4 Planeeritud katkestus<sup>2</sup>

1.4.1	Planeeritud katkestusest etteteatamise aeg	48 h
1.4.2	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	6 h
1.4.3	Maksimaalne planeeritud katkestuste kestus aastas	12 h
1.4.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	2

## 1.5 Andmekadu ja varundus

1.5.1	Teenuse taastamiskoha klass	III
1.5.2	Varukoopiate paigutamine tähtajatule säilitamisele	1 aasta
1.5.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	24 h koopia – 1 nädal 7 päeva koopia – 4 nädalat 1 kuu koopia – 12 kuud

1.6 Reaktsiooniajad<sup>3</sup>

Funktsionaalsus	Normaalne viide	Maksimaalne viide
Globaalse Konfiguratsiooni päringu reaktsiooni aeg	5 s	30 s

90% päringutest peab mahtuma maksimaalse viite sisse.

<sup>1</sup> Teenuse taastamise aega katastroofiolukorras arvestatakse inimtundides. Planeerimata katkestusi tavaolukorras arvestatakse töötundides.

<sup>2</sup> Planeeritud katkestusi (v.a. katkestustest etteteatamise aega) arvestatakse töötundides.

<sup>3</sup> Mõõdetakse ainult RIA enda poolt tehtavaid päringuid.