**Lisa 3**

**Riikliku Postkasti teenuse teenustaseme tingimused**

|  |  |
| --- | --- |
| **Teenuse nimi** | **Riiklik Postkast** |
| **Teenuse omanik** | **Personaalriigi tehnoloogiatalituse juhataja** |
| **Nõuete kehtivuse algusaeg** | Alates kinnitamisest |
| **Nõuete kehtivuse lõppaeg** | Kuni nõuete muutmiseni või kehtetuks tunnistamiseni |
| **Teenuse lühikirjeldus** | Riiklik Postkast on kliendile osutatav teenus, mis seisneb kas üle X-tee või läbi Postkasti haldusliidese teavituste ja dokumentide saatmises saajate riiklikusse postkasti, e-posti aadressile või SMS-i kaudu telefoninumbrile. |
|  | |
|  | **Teenuse teavitused**  RIA teavitab klienti esimesel võimalusel kõigist teadaolevatest teenuse katkestustest ja teenuse kasutamist takistavatest  asjaoludest. |
|  | **Korralised hooldustööd** |
| **Kokkulepitud**  **teenuselisade kirjeldus**  (nt soovitud  varundustihedus, logimise detailsus, eraldi valveala  jms) | * 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. * Riigiportaali toodangukeskkonna korrapärased hooldustööd toimuvad igal kolmapäeval ajavahemikul 16.00 – 19.00 ning toodangukeskkonna korrapäraste hooldustööde käigus võib esineda teenuse katkestusi. |
|  | **Infosüsteemi logid** |
|  | Infosüsteemi logisid säilitatakse üks aasta. |

**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. Lähtuvalt taasteaegadest jaotatakse infosüsteemi

osad järgnevatesse kriitilisuse klassidesse:

1. – taasteaeg 72 h
2. – taasteaeg 168 h
3. – taasteaeg määratlemata.

* **Maksimaalne lubatud üheaegne pöördumiste arv**

Üheaegselt teenust kasutavate pöördumiste arv (üheaegsete päringute arv), mille korral on veel tagatud teenustaseme tingimuste 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 aeg, mille jooksul teenus ei ole

kättesaadav. Planeeritud katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal toimuvaid planeeritud katkestusi. Planeeritud katkestust kasutatakse hoolduseks, testimiseks ja

täienduste tegemiseks.

* **Reaktsiooniaeg**

Reaktsiooniaeg on aeg, mis kulub sisestushetkest või päringusignaalist vastuse saamiseni. 90% päringutest peavad mahtuma maksimaalse viite sisse. Kui reaktsiooniajad ei vasta

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 teenuse taastamise käigus kaotsi minna. 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:

1. – 24 h
2. – 72 h
3. – 168 h
4. – üks kuu
5. – määratlemata.

* **Tööaeg**

Tööaeg on kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus peab kliendile kättesaadav olema

ning mille jooksul pakutakse IT-teenusele kasutajatoe tuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms). Teenuste töö väljaspool tööaega on monitooritud. Tööaeg on kella 9–17 (I klass)

* **Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele**

Varukoopia paigutamine lühiajalisele säilitamisele määratleb varukoopia tsükli pikkuse ehk aja, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist.

* **Varukoopia paigutamine tähtajatule säilitamisele**

Varukoopia paigutamine tähtajatule säilitamisele määratleb aja, 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.

1. **Teenuse tööaeg**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1. | **Teenustaseme klass** | I (tööajaklass) |
| 1.2. | **Tööaeg**  Tööaeg on kokkulepitud  ajavahemik, millal IT-teenus on kasutajale garanteeritult kättesaadav. | **E-R 09:00-17:00** |
| 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/et/kontaktid/kasutajatugi.html](http://www.ria.ee/et/kontaktid/kasutajatugi.html) |
| 1.4 | **Rikketeadete vastuvõtmine**  NB! Rikketeadete  lahendamine toimub teenuse tööajal. | 24/7 |
| 1.5 | **Korralised hooldustööd** | RIA Riigiportaali toodangukeskkonna korrapärased hooldustööd toimuvad igal kolmapäeval ajavahemikul 16.00 – 19.00 |
| 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. |

1. **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 | **Planeerimata katkestus katastroofolukorras** Kriitilisuse klass (maksimaalne teenuse  taastamisele kuluv aeg katastroofiolukorras) | III |
| 2.2 | **Planeerimata katkestus tavaolukorras** Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus | 12h |
| 2.3 | **Planeerimata katkestus tavaolukorras** Maksimaalne planeerimata katkestuste kestus aastas | 24h |

1. **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 aastas | 80h |
| 3.4 | Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus | 4 |

1. **Andmekadu ja varundus**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.1 | Teenuse taastamiskoha klass | II |
| 4.2 | Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele | Failid ehk kirja sisu ja manuseid varundatakse RIA Keldris (S3) 24h tagant ja säilitatakse kaks nädalat.  Metaandmeid ehk andmebaasi sisu varundatakse iga tunni tagant ja säilitatakse nädal aega. |