

Koostöökokkulepe nr 6/21-21 muutmine

Eesti Teaduste Akadeemia, (registrikood 74000168), asukohaga Kohtu 6, 10130 Tallinn, keda esindab Eesti Teaduste Akadeemia seaduse ja põhikirja alusel peasekretär Jaak Järv (edaspidi tellija)

ja

Registrite ja Infosüsteemide Keskus (registrikood 70000310), asukohaga Lubja 4, 10115 Tallinn, keda põhimääruse alusel esindab direktor Rivo Reitmann (edaspidi Täitja või RIK)

keda nimetame edaspidi ühiselt pooled, leppisid kokku muuta poolte vahel 13.10.2021.a sõlmitud koostöökokkulepet nr 6/21-21 järgmiselt:

1. Asendada koostöökokkuleppe lisa nr 2 „Teenuse maksumus“ käesoleva koostöökokkuleppe muudatusele lisatud lisaga nr 2 „Teenuse maksumus“.
2. Asendada koostöökokkuleppe lisa nr 3 „Teenuse tehniline kirjeldus“ käesoleva muudatusele lisatud lisaga nr 3 „Teenuse kirjeldus“.
3. Asendada koostöökokkuleppe lisa nr 4 „Veebilehtede haldus- ja majutusteenuse teenustaseme lepe (SLA)“ käesoleva muudatusele lisatud lisaga nr 4 „Teenustaseme lepe (SLA)“.
4. Muuta koostöökokkuleppe punkti 10.1. sõnastust järgmiselt: „10.1. Käesolev leping jõustub allkirjastamisest ja kehtib kuni 31.08.2023.“
5. Muudatused jõustuvad alates 01.09.2022.

Tellija:

/digitaalselt allkirjastatud/

Jaak Järv

Peasekretär

Eesti Teaduste Akadeemia

Täitja:

/digitaalselt allkirjastatud/

Rivo Reitmann

Direktor

Registrite ja Infosüsteemide Keskus

TEENUSE MAKSUMUS

Haldus- ja majutusteenuse maksumus lisandub alates teenuse tootestamise (kui veeb on tõstetud toodangukeskkonda, millel võib olla piiratud kasutus) hetkest.

Teenuse maksumus perioodil 01.09.2022-31.08.2023:

Teenus	Hind kuus KM-ta	Hind kuus KM-ga	Maksumus aastas KM-ta	Maksumus aastas KM-ga
1. Põhiseaduse kommentaari välisveeb				
1.1. Haldus- ja majutusteenus	298,00	357,60	3 576,00	4 291,20

Tulenevalt sellest, et kord aastas vaadatakse üle kõikide teenuste sisud, mahud ja fikseeritud hinnad, kehtib fikseeritud hind perioodil 01.09.2022-31.08.2023.

Veebilehe avalikustamise kuupäev lepitakse kokku tööühmas.

Eesti Teaduste Akadeemia aktsepteerib selle, et Registrate ja Infosüsteemide Keskus loeb teenuse maksumust kajastava informatsiooni RIKi süsteemis asutusesiseseks kasutamiseks. Akadeemia hoidub vastava informatsiooni avaldamisest kolmandatele isikutele, välja arvatud seaduses ettenähtud juhtudel ja aruandluses Justiitsministeeriumile.

Lisaarendusi pakutakse tunnihinna alusel, milleks on 36 eurot tunnis, millele lisandub käibemaks. Lisaarenduste tunnihind võib 2023 aastal muutuda, mis juhul edastatakse muutmissettepanek.

Kõik maksumused on toodud eurodes ja arvega arveldamisel lisandub juurde käibemaks.

TEENUSE KIRJELDUS**1. Põhiseaduse kommentaari välisveebi haldus- ja majutusteenuse kirjeldus****1.1. Haldusteenuse kirjeldus**

Haldusteenuse eesmärgiks on tagada IT-teenuse käideldavus, andmete terviklikkus, konfidentsiaalsus ning kasutajatugi.

Haldusteenus sisaldab:

1. Teenindussoovide ja intsidentide haldamist, tagades teenindussoovide ja intsidentide kiire ja kvaliteetse lahendamise.
2. Muudatuste haldamist tagades muudatuste teostamise ja tellimise vastavalt SLAs sätestatud tingimustele ning kasutajate õigeaegse teavitamise teostatavatest muudatustest;
3. Infosüsteemi uuenduste ja paranduste testimist ning valideerimist tööde vastuvõtmisel;
4. Teenustasemete haldamist tagades kokku lepitud teenustaseme tellija ees;
5. Suhtlemine arendajaga.

1.2. Majutusteenus sisaldab:

Majutusteenus sisaldab IT-teenuste, test- ja toodangukeskkonna majutust ja administreerimist tagades SLA-s kokku lepitud käideldavuse, konfidentsiaalsuse ja tervikluse nõuded.

1.3. Haldusteenuse tingimused**1.3.1. Teenus peab vastama toodud tingimustele.**

1.3.1.1. Konkreetne pöördumine loetakse algetatuks hetkest, kui asutuse peakasutaja Kadri Krebstein (e-post: kadri.krebstein@gmail.com) saadab pöördumise IT-abisse e-posti teel (itabi@rit.ee).

1.3.2. Kasutaja on vastutav pöördumise edasiandmise eest punktis 1.3.1.1. toodud meetodil.**1.3.3. Pöördumise prioriteetsuse määrab RIK. Pöördumiste prioriteetsus määratakse alltoodud tabelite alusel, kui konkreetse pöördumise tüübi korral ei ole teisiti kokku lepitud.**

Prioritiseerimisel tuleb määrata pöördumise:

1.3.3.1. Mõju – mõõt mis hindab pöördumise ärilist mõju. Aluseks võetakse aspekte nagu kasutajate arv ja mõjutatud teenused.**1.3.3.2. Pakilisus – mõõt, mis hindab nii ärilist kriitilisust, kui ka pöördumise lahendamise kiirust.****1.3.4. Prioriteedi määratlemine:**

			MÕJU			
			KRIITILINE	KÕRGE	KESKMINE	MADAL
			Kõik kasutajad või Haldusala või Asutus	Kasutajate-grupp, Osakond või Talitus	Paar kasutajat	Kasutaja
PAKILISUS	KRIITILINE	Teenus on maas või selle kasutamine on täielikult häiritud (I kriitilisuse klassiga teenused)/ On lekkinud konfidentsiaalseid andmeid või kahjustatud oluliselt andmete terviklust.	1	1	2	2
	KÕRGE	Teenus on maas või selle kasutamine on täielikult häiritud (II-IV kriitilisuse klassiga teenused)/	1	2	2	3

		On konfidentsiaalsete andmete lekkimise või oluline andmete tervikluse kahjustumise oht.				
	KESKMINE	Teenuse kasutamine on osaliselt häiritud.	2	2	3	3
	MADAL	Teenuse kasutamine ei ole häiritud / Pöördumine, millega kasutajal pole kiire.	2	3	3	4

1.3.5. Prioriteedi väärtused ja pöördumise lahendamisaeg (vaikimisi); tööaeg E-R 08.30 – 17.00.

Prioriteedi nr	Nimetus	Lahendamisaeg
1	Kriitiline	3 tundi
2	Kõrge	8,5 tundi ehk 1 tööpäev
3	Keskmine	17 tundi ehk 2 tööpäeva
4	Madal	42,5 tundi ehk 5 tööpäeva

TEENUSTASEME LEPE (SLA)**1. Põhiseaduse kommentaari välisveebi haldus- ja majutusteenustaseme lepe (SLA)¹**

Põhiseaduse kommentaari välisveebi haldus- ja majutusteenus, mille komponendiks on

<https://pohiseadus.riigioigus.ee>

1.1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.1.	Kriitilisuse klass	IV
1.1.2.	Andmete varukoopiaklass	P
1.1.3.	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	4N

1.2. Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
1.2.1.	Tööaeg ²	I	-
1.2.2.	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
1.2.3.	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	100 kasutajat	
1.2.4.	Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv	20 toimingut sekundis	

1.3. Planeeritud katkestus

1.3.1.	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	5h
1.3.2.	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	96h
1.3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	2h
1.3.4.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

1.4. Planeerimata katkestus

1.4.1.	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	120h
1.4.2.	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus	12h

1.5. Asutuste veebilehtede haldusteenuse funktsioonide reaktsiooniajad

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

	Funktsioonid	Viide (normaalne- maksimaalne sekundites)
1.5.1.	Avalehe avamine	1-6

1.6. Logide säilitamine

	Tingimus	Väärtus
--	----------	---------

¹ Vastab Justiitsministeeriumi ja selle haldusala välisveebide SLA-le.

² Tööajavälisel ajal teenust ei peatata. Tõrgete esinemisel reageeritakse esimesel võimalusel teenuse tööajal.

1.6.1.	Veebilogid	3 kuud
--------	------------	--------

2. SLA mõisted

- 2.1.** *Kriitilisuse klass* – kriitilisuse klassi taasteaeg rakendub olukordades, mil teenuse katkestuse on põhjustanud vääramatu jõud või teenuse katkestus ei ole tingitud täitja tegevusest või tegevusetusest. Kriitilisuse klassidest tulenevad taasteajad hakkavad kulgema hetkest, mil eelnimetatud olukorrad on lõppenud. Lähtuvalt taasteaegadest, jaotatakse infosüsteemi osad järgmistesse 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.
- 2.2.** *Logide säilitamine* – määratletakse kui kaua säilitatakse IT-teenuse jaoks vajalikke (andmebaasi, rakendusserveri) logisid. Logi on kronoloogiline sündmuste andmestik, mis talletatakse andmefailina järgnevas läbivaatuseks ja analüüsimiseks.
- 2.3.** *Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus* – lubatud planeerimata katkestuste kogukestus on maksimaalne lubatud planeerimata katkestuste kestus mingil ajaperioodil (nt kuus, aastas).
- 2.4.** *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.
- 2.5.** *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.
- 2.6.** *Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus* – maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus on mitu katkestust (korralist hooldustööd) maksimaalselt võib ühte kuusse IT-teenuses planeerida.
- 2.7.** *Maksimaalne viide* – maksimaalne viide on maksimaalne lubatud reaktsiooniaeg.
- 2.8.** *Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus* – maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus on maksimaalne lubatud ajavahemik, kus IT-teenus ei ole tööajal kättesaadav või on oluliselt häiritud vähemalt ühe asutuse piires.
- 2.9.** *Normaalne viide* – normaalne viide on tavapärane reaktsiooniaeg sekundites, mille jaoks on süsteem optimeeritud.
- 2.10.** *Planeeritud katkestus* – planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul IT-teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestused toimuvad ainult IT-teenuse tööajal.
- 2.11.** *Planeerimata katkestus* – planeerimata katkestus on tööajal aset leidv mitteplaanipärane katkestus IT-teenuse toimimisest.
- 2.12.** *Reaktsiooniaeg* – reaktsiooniaeg on aeg, mis kulub sisestushetkest või päringusignaalist kuni vastuse saamiseni. Reaktsiooniaegade tabelis kirjeldatud funktsioonid on aluseks teenustaseme mõõtmisel ja peavad olema IT-teenuse seisukohast olulised ja millede monitoorimisel saab kinnituse IT-teenuse toimimisest.
- 2.13.** *Tööaeg* – tööaeg on ajavahemik, millal IT-teenus peab olema kasutajatele kättesaadav. Tööaeg määratakse eraldi tööpäevadele ning nädalavahetustele.
Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:
- I 8:00 – 18:00
 - II 6:00 – 22:00
 - III 00:00 – 00:00
- 2.14.** *Süsteemi sisutöö tööaeg* – süsteemi sisutöö tööaeg on ajavahemik, mille jooksul on võimalik saada halduri tuge IT-teenusele. Süsteemi sisutöö 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.
- 2.15.** *Varukoopia klass* – varukoopia klass määratleb varukoopiate tegemise sageduse *lähtuvalt* süsteemi olulisusest ning maksimaalsest lubatud andmekaaost.
- 2.16.** *Varukoopiate säilitamine* – *varukoopia säilitamine määratleb varukoopia tsükli pikkuse* ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist (P-päev, N-nädal, K-kuu, A-aasta).