

## TEENUSTASEME LEPPED (SLA)

### Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

#### Dokumendihalduse teenuse teenustaseme lepe (SLA)

Dokumendihalduse teenus, mille infosüsteemiks on dokumendihalduse tarkvara Delta.

Dokumendihalduse teenuse eesmärk on tagada ühtse dokumendihalduse tõhus ja läbipaistev toimimine ning seadusest tulenevate nõuete täitmine.

#### ISKE turvaklass K2 T2 S2

##### 1.1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.1	Kriitilisuse klass	III
1.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
1.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	N
1.1.4	Varukoopia paigutamine säilitamisele tähtajaga 1 aasta	K

##### 1.2. Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
1.2.1	Tööaeg	I	-
1.2.2	Süsteemi sisutoe tööaeg	I	-
	Maksimaalne lubatud kasutajate arv	100 kasutajat	
1.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	50 kasutajat	
1.2.4	Kasutatav andmemahut	kuni 100GB	

##### 1.3. Planeeritud katkestus

1.3.1	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48h
1.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	96h
1.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	2h
1.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

##### 1.4. Planeerimata katkestus

1.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	96h
1.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	8h

##### 1.5. DHS funktsioonide reaktsiooniajad<sup>1</sup>

Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest. Funktsionaalsuste automaatmonitoorimist ei toimu.

	Funktsioonid	Viide (normaalne-maksimaalne sekundites)
1.5.1	Avalehe kuvamine	1-2
1.5.2	„Minu ülesanded“ menüü kuvamine	1-2
1.5.3	„Minu vastutusel“ menüü kuvamine	1-2
1.5.4	Dokumendi avamine	1-2

<sup>1</sup> Automaatset monitoorimist ei toimu

1.5.5	Dokumendi salvestamine	1-2
1.5.6	Dokumendi muutmine	1-2
1.5.7	Dokumendile faili lisamine	1-2
1.5.8	Asjatoimiku avamine	1-2
1.5.9	Asjatoimiku andmete muutmine	1-2
1.5.10	Asjatoimikusse dokumendi lisamine	1-2
1.5.11	Töövoog – avamine	1-2
1.5.12	Töövoog – tööülesannete lisamine	1-2
1.5.13	Töövoog – kasutaja otsing	1-2
1.5.14	Töövoog – kasutaja lisamine	1-2
1.5.15	Töövoog – grupi lisamine	1-2
1.5.16	Töövoog – objekti lisamine	1-2
1.5.17	Töövoog – käivitamine	1-2
1.5.18	Terviktöövoog – kommentaari lisamine	1-2
1.5.19	Seose lisamine dokumendi vaates	1-2
1.5.20	Dokumentide loetelu kuvamine	1-2
1.5.21	Arhivaalide loetelu kuvamine	1-2
1.5.22	Funktsiooni, sarja ja toimiku avamine dokumentide ja arhivaalide loetelus	2-10
1.5.23	Dokumentide otsing	2-10
1.5.24	Asjatoimikute otsing	2-10
1.5.25	Tööülesannete ja terviktöövoogude otsing	2-10
1.5.26	Otsingu põhjal Exceli tabelite tegemine	2-10
1.5.27	Kontakti lisamine	1-2
1.5.28	Kontakti avamine	1-2
1.5.29	Kontakti muutmine	1-2

## 1.6. Logide säilitamine

	Tingimus	Väärtus
1.6.1	Rakendusserveri logide säilitamine	1 aasta
1.6.2	Andmebaasi logide säilitamine	1 aasta

## 2 Avalik dokumendiregistri teenus, mille infosüsteemiks on ADR

Avaliku teabe seadusele vastavalt dokumentide avalikustamine veebis.

### ISKE turvaklass K1 T1 S0

#### 2.1 Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
2.1.1	Kriitilisuse klass	IV
2.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
2.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	3 P

#### 2.2 Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
2.2.1	Tööaeg	I	-
2.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
2.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	50	

#### 2.3 Planeeritud katkestus

2.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	4 h
2.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	196 h

2.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	<b>48 h</b>
2.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	<b>4 tk</b>

## 2.4 Planeerimata katkestus

2.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	<b>196 h</b>
2.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	<b>48 h</b>

## 2.5 ADR funktsioonide reaktsiooniajad

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

	<b>Funktsioonid</b>	<b>Viide (normaalne- maksimaalne sekundites)</b>
2.5.1	Otsing	<b>1-2</b>
2.5.2	Dokumendi avamine	<b>1-2</b>

## Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus

### Dokumendihalduse teenuse teenustaseme lepe (SLA)

Dokumendihalduse teenus, mille infosüsteemiks on dokumendihalduse tarkvara Delta.

Dokumendihalduse teenuse eesmärk on tagada ühtse dokumendihalduse tõhus ja läbipaistev toimimine ning seadusest tulenevate nõuete täitmine.

### ISKE turvaklass K2 T2 S2

#### 1.1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.1	Kriitilisuse klass	III
1.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
1.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	N
1.1.4	Varukoopia paigutamine säilitamisele tähtajaga 1 aasta	K

#### 1.2. Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
1.2.1	Tööaeg	I	-
1.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
	Maksimaalne lubatud kasutajate arv	100 kasutajat	
1.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegse kasutajate arv	50 kasutajat	
1.2.4	Kasutatav andmemah	kuni 100GB	

#### 1.3. Planeeritud katkestus

1.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	48h
1.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	96h
1.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	2h
1.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

#### 1.4. Planeerimata katkestus

1.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	96h
1.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	8h

#### 1.5. DHS funktsioonide reaktsiooniajad<sup>2</sup>

Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest. Funktsionaalsuste automaatmonitoorimist ei toimu.

	Funktsioonid	Viide (normaalne-maksimaalne sekundites)
1.5.1	Avalehe kuvamine	1-2
1.5.2	„Minu ülesanded“ menüü kuvamine	1-2
1.5.3	„Minu vastutusel“ menüü kuvamine	1-2
1.5.4	Dokumendi avamine	1-2
1.5.5	Dokumendi salvestamine	1-2
1.5.6	Dokumendi muutmine	1-2
1.5.7	Dokumendile faili lisamine	1-2
1.5.8	Asjatoimiku avamine	1-2

<sup>2</sup> Automaatset monitoorimist ei toimu

1.5.9	Asjatoimiku andmete muutmine	1-2
1.5.10	Asjatoimikusse dokumendi lisamine	1-2
1.5.11	Töövoog – avamine	1-2
1.5.12	Töövoog – tööülesannete lisamine	1-2
1.5.13	Töövoog – kasutaja otsing	1-2
1.5.14	Töövoog – kasutaja lisamine	1-2
1.5.15	Töövoog – grupi lisamine	1-2
1.5.16	Töövoog – objekti lisamine	1-2
1.5.17	Töövoog – käivitamine	1-2
1.5.18	Terviktöövoog – kommentaari lisamine	1-2
1.5.19	Seose lisamine dokumendi vaates	1-2
1.5.20	Dokumentide loetelu kuvamine	1-2
1.5.21	Arhivaalide loetelu kuvamine	1-2
1.5.22	Funktsiooni, sarja ja toimiku avamine dokumentide ja arhivaalide loetelus	2-10
1.5.23	Dokumentide otsing	2-10
1.5.24	Asjatoimikute otsing	2-10
1.5.25	Tööülesannete ja terviktöövoogude otsing	2-10
1.5.26	Otsingu põhjal Exceli tabelite tegemine	2-10
1.5.27	Kontakti lisamine	1-2
1.5.28	Kontakti avamine	1-2
1.5.29	Kontakti muutmine	1-2

## 1.6. Logide säilitamine

	Tingimus	Väärtus
1.6.1	Rakendusserveri logide säilitamine	1 aasta
1.6.2	Andmebaasi logide säilitamine	1 aasta

## 2 Avalik dokumendiregistri teenus, mille infosüsteemiks on ADR

Avaliku teabe seadusele vastavalt dokumentide avalikustamine veebis.

### ISKE turvaklass K1 T1 S0

#### 2.1 Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
2.1.1	Kriitilisuse klass	IV
2.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
2.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	3 P

#### 2.2 Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
2.2.1	Tööaeg	I	-
2.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
2.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	50	

#### 2.3 Planeeritud katkestus

2.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	4 h
2.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	196 h
2.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	48 h
2.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

#### 2.4 Planeerimata katkestus

2.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	<b>196 h</b>
2.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	<b>48 h</b>

## 2.5 ADR funktsioonide reaktsiooniajad

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

	<b>Funktsioonid</b>	<b>Viide (normaalne- maksimaalne sekundites)</b>
2.5.1	Otsing	<b>1-2</b>
2.5.2	Dokumendi avamine	<b>1-2</b>

## Terviseamet

### Dokumendihalduse teenuse teenustaseme lepe (SLA)

Dokumendihalduse teenus, mille infosüsteemiks on dokumendihalduse tarkvara Delta.

Dokumendihalduse teenuse eesmärk on tagada ühtse dokumendihalduse tõhus ja läbipaistev toimimine ning seadusest tulenevate nõuete täitmine.

### ISKE turvaklass K2 T2 S2

#### 1.1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.1	Kriitilisuse klass	III
1.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
1.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	N
1.1.4	Varukoopia paigutamine säilitamisele tähtajaga 1 aasta	K

#### 1.2. Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
1.2.1	Tööaeg	I	-
1.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
	Maksimaalne lubatud kasutajate arv	300	kasutajat
1.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegse kasutajate arv	100	kasutajat
1.2.4	Kasutatav andmemahut	kuni 200GB	

#### 1.3. Planeeritud katkestus

1.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	48h
1.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	96h
1.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	2h
1.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

#### 1.4. Planeerimata katkestus

1.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	96h
1.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	8h

#### 1.5. DHS funktsioonide reaktsiooniajad<sup>3</sup>

Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest. Funktsionaalsuste automaatmonitoorimist ei toimu.

	Funktsioonid	Viide (normaalne-maksimaalne sekundites)
1.5.1	Avalehe kuvamine	1-2
1.5.2	„Minu ülesanded“ menüü kuvamine	1-2
1.5.3	„Minu vastutusel“ menüü kuvamine	1-2
1.5.4	Dokumendi avamine	1-2
1.5.5	Dokumendi salvestamine	1-2
1.5.6	Dokumendi muutmine	1-2
1.5.7	Dokumendile faili lisamine	1-2
1.5.8	Asjatoimiku avamine	1-2

<sup>3</sup> Automaatset monitoorimist ei toimu

1.5.9	Asjatoimiku andmete muutmine	1-2
1.5.10	Asjatoimikusse dokumendi lisamine	1-2
1.5.11	Töövoog – avamine	1-2
1.5.12	Töövoog – tööülesannete lisamine	1-2
1.5.13	Töövoog – kasutaja otsing	1-2
1.5.14	Töövoog – kasutaja lisamine	1-2
1.5.15	Töövoog – grupi lisamine	1-2
1.5.16	Töövoog – objekti lisamine	1-2
1.5.17	Töövoog – käivitamine	1-2
1.5.18	Terviktöövoog – kommentaari lisamine	1-2
1.5.19	Seose lisamine dokumendi vaates	1-2
1.5.20	Dokumentide loetelu kuvamine	1-2
1.5.21	Arhivaalide loetelu kuvamine	1-2
1.5.22	Funktsiooni, sarja ja toimiku avamine dokumentide ja arhivaalide loetelus	2-10
1.5.23	Dokumentide otsing	2-10
1.5.24	Asjatoimikute otsing	2-10
1.5.25	Tööülesannete ja terviktöövoogude otsing	2-10
1.5.26	Otsingu põhjal Exceli tabelite tegemine	2-10
1.5.27	Kontakti lisamine	1-2
1.5.28	Kontakti avamine	1-2
1.5.29	Kontakti muutmine	1-2

## 1.6. Logide säilitamine

	Tingimus	Väärtus
1.6.1	Rakendusserveri logide säilitamine	1 aasta
1.6.2	Andmebaasi logide säilitamine	1 aasta

## 2 Avalik dokumendiregistri teenus, mille infosüsteemiks on ADR

Avaliku teabe seadusele vastavalt dokumentide avalikustamine veebis.

### ISKE turvaklass K1 T1 S0

#### 2.1 Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
2.1.1	Kriitilisuse klass	IV
2.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
2.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	3 P

#### 2.2 Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
2.2.1	Tööaeg	I	-
2.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
2.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	50	

#### 2.3 Planeeritud katkestus

2.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	4 h
2.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	196 h
2.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	48 h
2.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

#### 2.4 Planeerimata katkestus



2.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	<b>196 h</b>
2.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	<b>48 h</b>

## 2.5 ADR funktsioonide reaktsiooniajad

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

	<b>Funktsioonid</b>	<b>Viide (normaalne- maksimaalne sekundites)</b>
2.5.1	Otsing	<b>1-2</b>
2.5.2	Dokumendi avamine	<b>1-2</b>

## Sotsiaalkindlustusamet

### Dokumendihalduse teenuse teenustaseme lepe (SLA)

Dokumendihalduse teenus, mille infosüsteemiks on dokumendihalduse tarkvara Delta.

Dokumendihalduse teenuse eesmärk on tagada ühtse dokumendihalduse tõhus ja läbipaistev toimimine ning seadusest tulenevate nõuete täitmine.

### ISKE turvaklass K2 T2 S2

#### 1.1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.1	Kriitilisuse klass	III
1.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
1.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	N
1.1.4	Varukoopia paigutamine säilitamisele tähtajaga 1 aasta	K

#### 1.2. Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
1.2.1	Tööaeg	I	-
1.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
	Maksimaalne lubatud kasutajate arv	550	kasutajat
1.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegse kasutajate arv	300	kasutajat
1.2.4	Kasutatav andmemahut	kuni 500GB	

#### 1.3. Planeeritud katkestus

1.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	48h
1.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	96h
1.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	2h
1.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

#### 1.4. Planeerimata katkestus

1.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	96h
1.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	8h

#### 1.5. DHS funktsioonide reaktsioonijad<sup>4</sup>

Reaktsioonijad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest. Funktsionaalsuste automaatmonitoorimist ei toimu.

	Funktsioonid	Viide (normaalne-maksimaalne sekundites)
1.5.1	Avalehe kuvamine	1-2
1.5.2	„Minu ülesanded“ menüü kuvamine	1-2
1.5.3	„Minu vastutusel“ menüü kuvamine	1-2
1.5.4	Dokumendi avamine	1-2
1.5.5	Dokumendi salvestamine	1-2
1.5.6	Dokumendi muutmine	1-2
1.5.7	Dokumendile faili lisamine	1-2
1.5.8	Asjatoimiku avamine	1-2

<sup>4</sup> Automaatset monitoorimist ei toimu

1.5.9	Asjatoimiku andmete muutmine	1-2
1.5.10	Asjatoimikusse dokumendi lisamine	1-2
1.5.11	Töövoog – avamine	1-2
1.5.12	Töövoog – tööülesannete lisamine	1-2
1.5.13	Töövoog – kasutaja otsing	1-2
1.5.14	Töövoog – kasutaja lisamine	1-2
1.5.15	Töövoog – grupi lisamine	1-2
1.5.16	Töövoog – objekti lisamine	1-2
1.5.17	Töövoog – käivitamine	1-2
1.5.18	Terviktöövoog – kommentaari lisamine	1-2
1.5.19	Seose lisamine dokumendi vaates	1-2
1.5.20	Dokumentide loetelu kuvamine	1-2
1.5.21	Arhivaalide loetelu kuvamine	1-2
1.5.22	Funktsiooni, sarja ja toimiku avamine dokumentide ja arhivaalide loetelus	2-10
1.5.23	Dokumentide otsing	2-10
1.5.24	Asjatoimikute otsing	2-10
1.5.25	Tööülesannete ja terviktöövoogude otsing	2-10
1.5.26	Otsingu põhjal Exceli tabelite tegemine	2-10
1.5.27	Kontakti lisamine	1-2
1.5.28	Kontakti avamine	1-2
1.5.29	Kontakti muutmine	1-2

## 1.6. Logide säilitamine

	Tingimus	Väärtus
1.6.1	Rakendusserveri logide säilitamine	1 aasta
1.6.2	Andmebaasi logide säilitamine	1 aasta

## 2 Avalik dokumendiregistri teenus, mille infosüsteemiks on ADR

Avaliku teabe seadusele vastavalt dokumentide avalikustamine veebis.

### ISKE turvaklass K1 T1 S0

#### 2.1 Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
2.1.1	Kriitilisuse klass	IV
2.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
2.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	3 P

#### 2.2 Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
2.2.1	Tööaeg	I	-
2.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
2.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	50	

#### 2.3 Planeeritud katkestus

2.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	4 h
2.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	196 h
2.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	48 h
2.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

#### 2.4 Planeerimata katkestus

2.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	<b>196 h</b>
2.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	<b>48 h</b>

## 2.5 ADR funktsioonide reaktsiooniajad

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

	<b>Funktsioonid</b>	<b>Viide (normaalne- maksimaalne sekundites)</b>
2.5.1	Otsing	<b>1-2</b>
2.5.2	Dokumendi avamine	<b>1-2</b>

## Ravimiamet

### Dokumendihalduse teenuse teenustaseme lepe (SLA)

Dokumendihalduse teenus, mille infosüsteemiks on dokumendihalduse tarkvara Delta.

Dokumendihalduse teenuse eesmärk on tagada ühtse dokumendihalduse tõhus ja läbipaistev toimimine ning seadusest tulenevate nõuete täitmine.

### ISKE turvaklass K2 T2 S2

#### 1.1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.1	Kriitilisuse klass	III
1.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
1.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	N
1.1.4	Varukoopia paigutamine säilitamisele tähtajaga 1 aasta	K

#### 1.2. Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
1.2.1	Tööaeg	I	-
1.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
	Maksimaalne lubatud kasutajate arv	100 kasutajat	
1.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegse kasutajate arv	50 kasutajat	
1.2.4	Kasutatav andmemah	kuni 100GB	

#### 1.3. Planeeritud katkestus

1.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	48h
1.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	96h
1.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	2h
1.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

#### 1.4. Planeerimata katkestus

1.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	96h
1.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	8h

#### 1.5. DHS funktsioonide reaktsiooniajad<sup>5</sup>

Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest. Funktsionaalsuste automaatmonitoorimist ei toimu.

	Funktsioonid	Viide (normaalne-maksimaalne sekundites)
1.5.1	Avalehe kuvamine	1-2
1.5.2	„Minu ülesanded“ menüü kuvamine	1-2
1.5.3	„Minu vastutusel“ menüü kuvamine	1-2
1.5.4	Dokumendi avamine	1-2
1.5.5	Dokumendi salvestamine	1-2
1.5.6	Dokumendi muutmine	1-2
1.5.7	Dokumendile faili lisamine	1-2
1.5.8	Asjatoimiku avamine	1-2

<sup>5</sup> Automaatset monitoorimist ei toimu

1.5.9	Asjatoimiku andmete muutmine	1-2
1.5.10	Asjatoimikusse dokumendi lisamine	1-2
1.5.11	Töövoog – avamine	1-2
1.5.12	Töövoog – tööülesannete lisamine	1-2
1.5.13	Töövoog – kasutaja otsing	1-2
1.5.14	Töövoog – kasutaja lisamine	1-2
1.5.15	Töövoog – grupi lisamine	1-2
1.5.16	Töövoog – objekti lisamine	1-2
1.5.17	Töövoog – käivitamine	1-2
1.5.18	Terviktöövoog – kommentaari lisamine	1-2
1.5.19	Seose lisamine dokumendi vaates	1-2
1.5.20	Dokumentide loetelu kuvamine	1-2
1.5.21	Arhivaalide loetelu kuvamine	1-2
1.5.22	Funktsiooni, sarja ja toimiku avamine dokumentide ja arhivaalide loetelus	2-10
1.5.23	Dokumentide otsing	2-10
1.5.24	Asjatoimikute otsing	2-10
1.5.25	Tööülesannete ja terviktöövoogude otsing	2-10
1.5.26	Otsingu põhjal Exceli tabelite tegemine	2-10
1.5.27	Kontakti lisamine	1-2
1.5.28	Kontakti avamine	1-2
1.5.29	Kontakti muutmine	1-2

## 1.6. Logide säilitamine

	Tingimus	Väärtus
1.6.1	Rakendusserveri logide säilitamine	1 aasta
1.6.2	Andmebaasi logide säilitamine	1 aasta

## 2 Avalik dokumendiregistri teenus, mille infosüsteemiks on ADR

Avaliku teabe seadusele vastavalt dokumentide avalikustamine veebis.

### ISKE turvaklass K1 T1 S0

#### 2.1 Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
2.1.1	Kriitilisuse klass	IV
2.1.2	Andmete varukoopiaklass	P
2.1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	3 P

#### 2.2 Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
2.2.1	Tööaeg	I	-
2.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
2.2.3	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	50	

#### 2.3 Planeeritud katkestus

2.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	4 h
2.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestus aastas	196 h
2.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	48 h
2.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

#### 2.4 Planeerimata katkestus

2.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus aastas	<b>196 h</b>
2.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestus	<b>48 h</b>

## 2.5 ADR funktsioonide reaktsiooniajad

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

	<b>Funktsioonid</b>	<b>Viide (normaalne- maksimaalne sekundites)</b>
2.5.1	Otsing	<b>1-2</b>
2.5.2	Dokumendi avamine	<b>1-2</b>

## SLA mõisted

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. *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.
3. *Lubatud planeerimata katkestuste kogukestus* – lubatud planeerimata katkestuste kogukestus on maksimaalne lubatud planeerimata katkestuste kestus mingil ajaperioodil (nt kuus, aastas).
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.
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.
6. *Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus* – maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus on mitu katkestust (korralist hooldustööd) maksimaalselt võib ühte kuusse IT-teenuses planeerida.
7. *Maksimaalne viide* – maksimaalne viide on maksimaalne lubatud reaktsiooniaeg.
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.
9. *Normaalne viide* – normaalne viide on tavapärane reaktsiooniaeg sekundites, mille jaoks on süsteem optimeeritud.
10. *Planeeritud katkestus* – planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul IT-teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestused toimuvad ainult IT-teenuse tööajal.
11. *Planeerimata katkestus* – planeerimata katkestus on tööajal aset leidv mitteplaanipärane katkestus IT-teenuse toimimises.
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.

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

14. *Süsteemi sisutoe tööaeg* – süsteemi sisutoe tööaeg on ajavahemik, mille jooksul on võimalik saada halduri tuge IT-teenusele. Süsteemi sisutoe 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.

15. *Varukoopia klass* – varukoopia klass määratleb varukoopiate tegemise sageduse lähtuvalt süsteemi olulisusest ning maksimaalsest lubatud andmekaaost.

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).