

Lisa 2 - STAR Teenuse pass

1.	Teenuse pass: STAR Toodangukeskkond	
	Serveriruum	Kaks serveriruumi • Primaarne • Sekundaarne
	Serveriruum	Serveriruumid peab paiknema EV territooriumil. Serveriruumide minimaalne nõutud geograafiline vahemaa 1km.
	Serveriruumi standardile vastavus	Serveriruum peab vastama E-ITS turvaklassi „H“ nõuetele.
	Serveriruumi standardile vastavus	TIER ₃ , mööndusega, et varugeneraator ei pea olema dubleeritud.
1.1.	Teenuse mahunäitajad	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
1.1.1.	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate/pöördumiste arv	800 kasutajat
1.1.2.	Andmemahut majutusteenuse tsükli alguses	~3,5 TB
1.1.2.	Maksimaalne prognoositav andmemahu kasv	Juurdekasv aastas ~ 1 TB
1.1.3.	Koormus	70 standardpäringut sekundis
1.1.4.	Päringu kestus kohalikku andmebaasi	Kuni 4 sek. 99,99%
1.1.5.	Päringu kestus välisesse infosüsteemi	Kuni 7 sek.
1.1.6.	Maksimaalne lubatud säilitusmahut	Piiramata
1.1.7.	Minimaalne Pakkuja interneti ühendus	2 Gb/s
1.1.8.	Andmete varukoopiaklass (RPO)	RPO on 24 h
1.1.9.	Varukoopiategemise sagedus ja meetod	1 kord nädalas full backup kogu süsteemist; 6 korda nädalas incremental backup (eelneva incremental backup-i suhtes) Varundus toimub öösel alates kell 00:01
1.2.	Üldmääratlus	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
1.2.1.	Tööaeg (täiskoormusel)	9:00- 17:00
1.2.2.	Tööaeg pooltele kasutajate	8:00-9:00 ja 17:00-19:00
1.2.3.	Massandmevahetuse tööaeg väliste registritega, andmeaita uute andmete edastamine	19:00-07:00
1.2.4.	E-ITS turvaklass	K ₂ T ₂ S ₂
1.2.5.	E-ITS turbeaste	M
1.2.6.	Planeeritud arendusmuudatuste tarnete arv kuus	8
1.3.	Käideldavus	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
1.3.1.	Hooldusaeg (katkestuseta)	22:00- 06:00
1.3.2.	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48 tundi
1.3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus töövälisel ajal	4 tundi

1.3.4.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	Vastavalt kokkuleppele
1.3.5.	Lubatud summaarne seisak planeerimata katkestuse korral nädalas	Kuni 2 tundi
1.3.6.	Lubatud planeerimata katkestuste arv kuus	2
1.3.7.	Mõõtmisprotseduur	Pakkujapoolne tõestatav monitooringu aruanne
1.4.	Tehniline kasutajatugi	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
1.4.1.	Suhtluskeel	eesti
1.4.2.	Telefonitugi	Tööaeg
1.4.3.	Kõnedele vastamine	60 sek jooksul, 95%
1.4.4.	Üheaegsete kõnede arv	3
1.4.5.	e-mail või iseteenindus	24/7/365
1.4.6.	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
1.4.7.	Pöördumisele reageerimisaeg (peab olema täidetud punktis 1.3.7 summaarne seisak nädalas 2 h)	2 h jooksul, Tööaeg
2.	Teenuse pass: STAR Test- ja koolituskeskkond	
2.1.	Teenuse mahunäitajad	
<i>Jrk</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
2.1.1.	Maksimaalne lubatud (üheaegne kasutajate) pöördumiste arv	Kuni 100 kasutajat
2.1.2.	Maksimaalne prognoositav andmemahut	Andmet mahu kasv kuni 10GB
2.1.3.	Koormus	30 standardpäringut sekundis
2.1.4.	Päringu kestus kohalikku andmebaasi	Kuni 7 sek 99,99%
2.1.5.	Päringu kestus välisesse infosüsteemi	Kuni 10 sek
2.1.6.	Maksimaalne lubatud säilitusmahut	Piiramata
2.1.7.	Pakkuja minimaalne interneti kiirus	2 Gb/s
2.1.8.	Andmete varukoopiaklass (RPO)	1 nädal
2.2.	Üldmääratlus	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
2.2.1.	Tööaeg tööpäevadel	9:00- 17:00
2.2.2.	E-ITS turvaklass	K1ToSo
2.2.3.	Planeeritud arendusmuudatuste tarnete arv kuus	20
2.3.	Käideldavus	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
2.3.1.	Hooldusaeg töövälisel ajal	19:00- 07:00
2.3.2.	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48 tundi
2.3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	24 tundi
2.3.4.	Lubatud maksimaalne planeerimata katkestuste summaarne kogukestvus nädalas	24 tundi
2.3.5.	Mõõtmisprotseduur	Pakkuja poolne tõestatav monitooringu aruanne tellija nõudmisel

2.4.	Tehniline kasutajatugi	
2.4.1.	Suhtluskeel	eesti
2.4.2.	Telefonitugi	Tööaeg
2.4.3.	Kõnelele vastamine	60 sek jooksul, 95%
2.4.4.	Üheaegsete kõnede arv	3
2.4.5.	E-mail ja/või iseteenindus	24/7/365
2.4.6.	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
2.4.7.	Pöördumisele reageerimisaeg	2 h jooksul, Tööaeg
3.	Teenuse pass: STAR Statistikeskkond	
3.1.	Teenuse mahunäitajad	
<i>Jrk</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
3.1.1.	Maksimaalne lubatud (üheaegne kasutajate) pöördumiste arv	10
3.1.2.	Maksimaalne prognoositav andmemaht	Andmete mahu kasv kuni 80 GB
3.2.	Üldmääratlus	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
3.2.1.	Tööaeg	9:00- 17:00
3.2.2.	E-ITS turvaklass	K1T2S2
3.3.	Käideldavus	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
3.3.1.	Hooldusaeg (katkestuseta)	19:00- 07:00
3.3.2.	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	24 tundi
3.3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	24 tundi
3.3.4.	Lubatud maksimaalne planeerimata katkestuste summaarne kogukestvus nädalas	24 tundi
3.4.	Tehniline kasutajatugi	
3.4.1.	Suhtluskeel	eesti
3.4.2.	Telefonitugi	Tööaeg
3.4.3.	Kõnelele vastamine	60 sek jooksul, 95%
3.4.4.	Üheaegsete kõnede arv	3
3.4.5.	E-mail ja/või iseteenindus	24/7/365
3.4.6.	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
3.4.7.	Pöördumisele reageerimisaeg	2 h jooksul, Tööaeg
4.	Teenuse pass: Toodangueelne keskkond	
4.1.	Teenuse mahunäitajad	
<i>Jrk</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
4.1.1.	Maksimaalne lubatud (üheaegne kasutajate) pöördumiste arv	Kuni 20 kasutajat
4.1.2.	Maksimaalne prognoositav andmemaht	Stardimaht 3,5TB ja juurdekasv aastas kuni 1TB

4.1.3.	Koormus	30 standardpäringut sekundis
4.1.4.	Päringu kestus kohaliku andmebaasi	Kuni 7 sek 99,99%
4.1.5.	Päringu kestus välisesse infosüsteemi	Kuni 10 sek
4.1.6.	Maksimaalne lubatud säilitusmaht	Piiramata
4.1.7.	Pakkuja minimaalne interneti kiirus	2 Gb/s
4.1.8.	Andmete varukoopiaklass (RPO)	1 nädal
4.1.9.	Varukoopiate tegemise sagedus ja meetod	1 kord nädalas full backup kogu süsteemist
4.2.	Üldmääratlus	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
4.2.1.	Tööaeg	9:00- 17:00
4.2.2.	E-ITS turvaklass	K1T1S2
4.2.3.	Planeeritud arendusmuudatuste tarnete arv kuus	16
4.3.	Käideldavus	
<i>Jrk nr</i>	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
4.3.1.	Hooldusaeg töövälisel ajal	19:00- 07:00
4.3.2.	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48 tundi
4.3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	24 tundi
4.3.4.	Lubatud maksimaalne planeerimata katkestuste summaarne kogukestvus nädalas	24 tundi
4.3.5.	Lubatud planeerimata katkestuste arv kuus	2 korda
4.3.6.	Mõõtmisprotseduur	Pakkuja poolne tõestatav monitooringu aruanne tellija nõudmisel
4.4.	Tehniline kasutajatugi	
4.4.1.	Suhtluskeel	Eesti
4.4.2.	Telefonitugi	Tööaeg
4.4.3.	Kõnede vastamine	60 sek jooksul, 95%
4.4.4.	Üheaegsete kõnede arv	3
4.4.5.	E-mail ja/või iseteenindus	24/7/365
4.4.6.	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
4.4.7.	Pöördumisele reageerimisaeg	2 h jooksul, Tööaeg

5. Mõisted

- 5.1. **Tööaeg** - tööaeg on ajavahemik, millal teenus on kasutajatele kättesaadav. Massandmevahetuse tööaeg. Massandmevahetuse tööaeg välise registritega, andmeaita uute andmete edastamine.
- 5.2. **Standardpäring** - kasutaja poolne tegevus/päring infosüsteemi kasutamiseks veebilehitseja kaudu.
- 5.3. **Teenuse raport** - monitooringusüsteemi põhine sõnaline aruanne tellija esindajale, mis sisaldab vähemalt järgmisi osiseid või peatükke:
 - 5.3.1. perioodi jooksul registreeritud intsidendid;
 - 5.3.2. tehtud süsteemiuuendused (sh tarkvara kui ka riistvara);

- 5.3.3. süsteemi jõudluse ja mahu monitooringunäitajad;
- 5.3.4. andmebaasistatistika (päringute arv, kestvus, SLA ületused);
- 5.3.5. andmebaasi mahu kasv võrreldes eelneva perioodiga ning üldmaht;
- 5.3.6. kokkuvõtte varasematest intsidentidest, rakendatud meetmetest ja soovitusel;
- 5.3.7. tellija pöördumiste arv ja pöördumise sisu.
- 5.4. **Hooldusaeg** - hooldusaeg on kokku lepitud tööajast üle jääv ajavahemik hooldustöödeks, mille jooksul teenus võib, kuid ei pruugi olla kättesaadav.
- 5.5. **Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv** - maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv on teenust üheaegselt kasutavate kasutajate arv, mille korral on tagatud teenuse kvaliteetne toimimine.
- 5.6. **Planeeritud katkestus** - planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestused toimuvad ainult töövälisel ajal.
- 5.7. **Planeerimata katkestus** - planeerimata katkestus on tööajal aset leidv mitte plaanipärane katkestus teenuse toimimises. Planeerimata katkestuseks ei loeta olukorda, kus on häiritud vähese arvu kasutajate töö, kuid asutuses (sama hoone piires) on teenus kättesaadav. Planeerimata katkestus algab kui tööajal mingi teenus või funktsionaalsus ei toimi. Planeerimata katkestus lõppeb kui kõik teenused ja funktsioonid on taastatud.
- 5.8. **Lubatud planeerimata katkestuse kogukestvus** - lubatud planeerimata katkestuse kogukestvus on maksimaalne lubatud planeerimata katkestuste kestvus mingil ajaperioodil.
- 5.9. **Kriitilisuse klass** - kriitilisuse klass on teenustaseme taastamise maksimaalne ajakulu ning prioriteet mis järjekorras katastroofilises olukorras teenused taastatakse.
- 5.10. **Lisatöö** - tellija poolt tellitud ülesanded, mis ei kuulu hankeobjektiks oleva teenuse hulka: ühekordsed tööd ja teenus.