

Riigi allkirjastamisteenuse teenustaseme tingimused

Teenuse nimi	Riigi allkirjastamisteenus
Teenuse omanik	eID osakonnajuhataja
Nõuete kehtivusaeg	Alates käskkirja kinnitamisest kuni käskkirja muutmise või kehtetuks tunnistamiseni.
Teenuse lühikirjeldus	<p>Riigi allkirjastamisteenus on Riigi Infosüsteemi Ameti arendatud ja hallatav platvorm, mis on liidestatud kolmanda isiku poolt pakutavate sertifikaadi kehtivuskinnitusteenuse ja ajatempliteenusega ning vahendab allkirjastamiseks vajalikke päringuid.</p> <p>Riigi allkirjastamisteenuse teenustaseme tingimused ei taga kolmanda isiku teenuste käideldavust ega kättesaadavust.</p>
Teenuse teavitused	RIA teavitab teenuse kliente esimesel võimalusel kõigist teadaolevatest teenuse katkestustest ja teenuse kasutamist takistavatest asjaoludest e-posti või telefoni teel.
Korralised hooldustööd	<p>RIA toodangukeskkonna korrapärased infrastruktuuri hooldustööd toimuvad iga kuu kolmandal neljapäeval ajavahemikul 18.00–01.00.</p> <p>RIA toodangukeskkonna teenuste tööajal toimuvatest katkestustest ning suurematest hooldustöödest teavitatakse teenuse kasutajaid e-posti teel vähemalt 2 tööpäeva enne nende toimumist. Samuti avaldatakse vastav info RIA kodulehe hooldusteadetes (http://www.ria.ee/et/kalender.html) ning hooldusteadete RSS voos vähemalt 2 tööpäeva enne nende toimumist.</p>
Infosüsteemi logid	Infosüsteemi logisid säilitatakse üks aasta.

1. Teenuse kättesaadavus

1.1.	Tööaeg Tööaeg on kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus peab kliendile garanteeritult kättesaadav olema ning mille jooksul pakutakse IT-teenusele kasutajatoe tuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms).	E–N 8.30–17.00, R 8.30–16.00.
------	--	----------------------------------

	Töötaja välisel ajal tagatakse teenuse töö parimal võimalikul (<i>best effort</i>) moel.	
--	--	--

2. Planeerimata katkestus tavaolukorras

Planeerimata katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse töötajal aset leidvad planeerimata katkestused. Planeerimata katkestuseks ei loeta olukorda, kus häiritud on üksikute kasutajate töö, kuid asutuses (sama hoone piires) on teenus kättesaadav. Planeerimata katkestusi tavaolukorras arvestatakse töötundides.

2.1.	Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus Maksimaalne lubatud ajavahemik, mille jooksul on vaja teenuse töö taastada. Teenuse taastamine toimub töötajal.	12 h
2.2.	Maksimaalne planeerimata katkestuste kestus aastas	24 h

3. Planeeritud katkestus

Planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse töötajal toimuvaid planeeritud katkestusi. Planeeritud katkestust kasutatakse hoolduseks, testimiseks ja täienduste tegemiseks. Planeeritud katkestusi (v.a. katkestustest etteteatamise aega) arvestatakse töötundides.

3.1.	Planeeritud katkestusest etteteatamise aeg	48 h
3.2.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	8 h
3.3.	Maksimaalne planeeritud katkestuste kestus aastas	24 h
3.4.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	2

4. Andmekadu ja varundus

4.1.	Maksimaalne andmehulk, mis võib minna kaotsi teenuse taastamise käigus ehk 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.	24 h
4.2.	Varukoopia paigutamine tähtajatule säilitamisele määratleb ajavahemiku, mille lõppedes paigutatakse viimane varukoopia tähtajatule säilitamisele (kuu – kuu viimane koopia, aasta – aasta viimane koopia).	1 aasta
4.3.	Varukoopiade paigutamine lühiajalisele säilitamisele määratleb varukoopia tsükli pikkuse, ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist.	24 h koopia - 1 nädal 7 päeva koopia – 4 nädalat 1 kuu koopia 12 kuud