

TK Lisa 2 - SKAIS2 Teenuse pass

	Teenuse pass: SKAIS2 teenuse majutuskeskkond	
1	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Serveriruum	Kaks serveriruumi: • Primaarne • Sekundaarne
	Serveriruum	Serveriruumid peavad paiknema EV territooriumil. Serveriruumide minimaalne nõutud geograafiline vahemaa 1 km.
	Serveriruumi standardile vastavus	TIER3, mööndusega, et varugeneraator ei pea olema dubleeritud.
	Serveriruumi standardile vastavus	E-ITS H turbeaste
	Teenuse pass: SKAIS2 Toodangukeskkond	
	Teenuse mahunäitajad	
2	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Maksimaalne tagatud üheaegsete sessioonide arv Ametnike portaalis	500 sessiooni
	Maksimaalne tagatud üheaegsete sessioonide arv Avalikus portaalis	5000 sessiooni
	Teenuse pakkuja poolt tagatud SKAIS2 toodangu andmebaasi andmemahu kasv aastas	500GB
	Minimaalne Pakkuja avalik interneti ühenduse kiirus	100 Mb/s
	Andmete varukoopiaklass (RPO)	RPO on 15 minutit
	Varukoopiate tegemise minimaalne sagedus ja meetod	1 kord kuus full backup kogu süsteemist, 1 kord nädalas full backup kogu süsteemist, 6 korda nädalas <i>incremental backup</i> . Varundus toimub öösel alates kell 00:01
	Arhiveerimine andmesaatkonda	1 kord kuus kopeeritakse kuu viimane varukoopia andmesaatkonda (krüpteeritult).
	Üldmääratlus	
3	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Ametnike portaali tööaeg tööpäevadel (täiskoormusel)	7:00 - 19:00
	Avalik portaali tööaeg tööpäevadel (täiskoormusel)	6:00 – 02:00
	E-ITS turvaklass	K2T2S2
	E-ITS turbeaste	M
	Käideldavus	
4	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Hooldusaeg (katkestuseta)	22:00- 06:00
	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48 tundi

	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus töövälisel ajal	4 tundi
	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	Vastavalt kokkuleppele
	Ametnike portaali lubatud summaarne seisak planeerimata katkestuse korral nädalas	kuni 2 tundi, kuid ühe katkestuse järjestikune ajaline pikkus ei tohi olla rohkem kui 30 minutit.
	Avaliku portaali lubatud summaarne seisak planeerimata katkestuse korral nädalas	kuni 2 tundi, kuid ühe katkestuse järjestikune ajaline pikkus ei tohi olla rohkem kui 30 minutit.
	Lubatud planeerimata katkestuste arv kuus Avalikus ja Ametnike portaalil	2
	Andmekao riski põhjustada võiva erakorralise intsidendi korral teenuse lubatud summaarne seisak	4h nädalas, 6h kuus
	Erakorralise intsidendi korral max taasteaeg (RTO)	RTO on 72 tundi
	Mõõtmisprotseduur	Pakkujapoolne tõestatav monitooringu aruanne
	Tehniline kasutajatugi	
5	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Suhtluskeel	eesti
	Telefonitugi	24/7
	Kõnede vastamine	95% 60 sek. jooksul
	Üheaegsete kõnede arv	3
	e-mail või iseteenindus	24/7/365
	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
	Intsidendite teenustasemed	
6	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, 24/7	90%-le reageeriti 0,5 tunni jooksul 100%-le reageeriti 2 tunni jooksul
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90%-le reageeriti 2 tunni jooksul 100%-le reageeriti 1 tööpäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90%-le reageeriti 8 tunni jooksul 100%-le reageeriti 2 tööpäeva jooksul
	Tellimuste teenustasemed	
7	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, 24/7	100% vastavalt tähtajale
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90% lahendati 3 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 6 kalendripäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90% lahendati 5 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 10 kalendripäeva jooksul
	Teenuse pass: SKAIS2 Toodangueelne keskkond	
	Teenuse mahunäitajad	
8	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>

	Maksimaalne tagatud üheaegsete sessioonide arv Ametnike portaalis	100 sessiooni
	Maksimaalne tagatud üheaegsete sessioonide arv Avalikus portaalis	100 sessiooni
	Teenuse pakkuja poolt tagatud SKAIS2 toodanguelse keskkonna andmebaasi andmemahu kasv aastas	500GB
	Maksimaalne lubatud säilitusmaht	Piiramata
	Pakkuja minimaalne interneti kiirus	100 Mb/s
	Andmete varukoopiakklass (RPO)	1 nädal
	Varukoopiate tegemise sagedus ja meetod	1 kord nädalas full backup kogu süsteemist
	Üldmääratlus	
9	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Tööaeg tööpäevadel	9:00- 17:00
	E-ITS turvaklass	K1T2S2
	Käideldavus	
10	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Hooldusaeg töövälisel ajal	19:00- 07:00
	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48 tundi
	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	24 tundi
	Lubatud maksimaalne planeerimata katkestuste summaarne kogukestvus nädalas	24 tundi
	Lubatud planeerimata katkestuste arv kuus Avalikus ja Ametnike portaalis	2 korda
	Erakorralise intsidendi korral max taasteaeg (RTO)	RTO on 168 tundi
	Möötmisprotseduur	Pakkuja poolne tõestatav monitooringu aruanne tellija nõudmisel
	Tehniline kasutajatugi	
11	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Suhtluskeel	eesti
	Telefonitugi	24/7
	Kõnede vastamine	95% 60 sek. jooksul
	Üheaegsete kõnede arv	3
	e-mail või iseteenindus	24/7/365
	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
	Intsidendite teenustasemed	
12	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90%-le reageeriti 2 tunni jooksul 100%-le reageeriti 4 tunni jooksul
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90%-le reageeriti 4 tunni jooksul 100%-le reageeriti 1 tööpäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90%-le reageeriti 8 tunni jooksul

		100%-le reageeriti 2 tööpäeva jooksul
	Tellimuste teenustasemed	
13	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, tööpäevadel 7:00 - 19:00	100% vastavalt tähtajale
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90% lahendati 3 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 6 kalendripäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90% lahendati 5 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 10 kalendripäeva jooksul
	Teenuse pass: SKAIS2 Testkeskkond	
	Teenuse mahunäitajad	
14	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Maksimaalne tagatud üheaegsete sessioonide arv Ametnike portaalis	50 sessiooni
	Maksimaalne tagatud üheaegsete sessioonide arv Avalikus portaalis	50 sessiooni
	Teenuse pakkuja poolt tagatud SKAIS2 testkeskkonna andmebaasi andmemahu kasv aastas	500GB
	Maksimaalne lubatud säilitusmaht	Piiramata
	Pakkuja minimaalne interneti kiirus	100 Mb/s
	Andmete varukooptaklass (RPO)	1 nädal
	Varukooptate tegemise sagedus ja meetod	Enne igakordset süsteemi muudatust või tarnet. Varundus toimub öösel alates 00:01
	Üldmääratlus	
15	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Tööaeg tööpäevadel	9:00- 17:00
	E-ITS turvaklass	K1ToSo
	Käideldavus	
16	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Hooldusaeg töövälisel ajal	19:00- 07:00
	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	24 tundi
	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	24 tundi
	Lubatud maksimaalne planeerimata katkestuste summaarne kogukestvus nädalas	24 tundi
	Lubatud planeerimata katkestuste arv kuus Avalikus ja Ametnike portaalis	2 korda
	Erakorralise intsidendi korral max taasteaeg (RTO)	RTO on 168 tundi
	Mõõtmisprotseduur	Pakkuja poolne tõestatav monitooringu aruanne tellija nõudmisel
	Tehniline kasutajatugi	

17	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Suhtluskeel	eesti
	Telefonitugi	Tööpäevadel 8:00 – 19:00
	Kõnedele vastamine	95% 60 sek. jooksul
	Üheaegsete kõnede arv	3
	e-mail või iseteenindus	24/7/365
	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
	Intsidentide teenustasemed	
18	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90%-le reageeriti 2 tunni jooksul 100%-le reageeriti 4 tunni jooksul
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90%-le reageeriti 4 tunni jooksul 100%-le reageeriti 1 tööpäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90%-le reageeriti 8 tunni jooksul 100%-le reageeriti 2 tööpäeva jooksul
	Tellimuste teenustasemed	
19	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, tööpäevadel 7:00 - 19:00	100% vastavalt tähtajale
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90% lahendati 3 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 6 kalendripäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 7:00 - 19:00	90% lahendati 5 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 10 kalendripäeva jooksul