



KÄSKKIRI

26.04.2024 nr 1.1-2/24-020

Riigi Infosüsteemi Ameti standardsete teenustaseme nõuete kinnitamine

Majandus- ja kommunikatsiooniministri 25.04.2011 määruse nr 28 „Riigi Infosüsteemi Ameti põhimäärus“ § 15 lõike 2 ja § 16 lõike 1 alusel:

1. Kinnitan Riigi Infosüsteemi Ameti (edaspidi RIA) standardsed teenustaseme nõuded (lisa 1) ja teenustaseme leppe vormi (lisa 2).
2. Standardseid teenustaseme nõudeid (edaspidi SLR) kohaldatakse kõikidele infotehnoloogilise lahenduse põhistele RIA äri- või sisemistele tugiteenustele ja/või nende alamosadele (teenuskomponentidele) (edaspidi IT-teenus), välja arvatud riigivõrgu osakonna poolt pakutavatele teenustele ning punktis 6 sätestatud juhul.
3. Enne uue IT-teenuse kasutusele võtmist peab IT-teenuse omanik määrama antud teenusele SLR-ist tuleneva teenustaseme klassi (I, II või III), koostama sellele vastava teenustaseme leppe (edaspidi SLA) ning edastama selle JIRA vastava töövooga kooskõlastamiseks teenuste nõukogule.
4. Kasutuses oleva IT-teenuse kohta peab IT-teenuse omanik hiljemalt 30. juuniks 2024.a:
 - 4.1. määrama IT-teenusele SLR-ist tuleneva teenustaseme klassi (I, II või III);
 - 4.2. koostama määratud teenusklassile vastava SLA ning edastama selle JIRA vastava töövoogu kaudu kooskõlastamiseks teenuste nõukogule.
5. Välisele kliendile osutatava IT-teenuse kohta, mis ei ole kooskõlas käesoleva käskkirjaga kinnitatud teenustaseme nõuetega, peab IT-teenuse omanik esitama hiljemalt punktis 4 nimetatud tähtjaks kirjaliku ülevaate käskkirja eest vastutavale isikule kõigi antud IT-teenuse osas sõlmitud teenuse osutamise kokkulepetest (sh lepingud, koostöökokkulepped jms ning juhud, kui teenust osutatakse ilma kirjaliku kokkuleppeta), koos ettepanekuga edasiste tegevuste osas klientidega teenustaseme nõuete vastavusse viimiseks.
6. Juhul, kui IT-teenusele ei ole SLR-i kohaldamine teenuse olemusest tulenevalt võimalik, koostab IT-teenuse omanik antud teenusele rakendatavad teenustaseme nõuded ja SLA ning esitab need koos vastavasisulise põhjendusega kooskõlastamiseks teenuste nõukogule.
7. Määrän käskkirja rakendamise eest vastutajaks peadirektori asetäitja riigi infosüsteemi alal.
8. Lisas 1 toodud standardsed teenustaseme nõuded avalikustatakse Riigi Infosüsteemi Ameti veebilehel.

9. Tunnistan kehtetuks Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektori 06.06.2017 käskkirja nr 1.1-2/17-066.

(allkirjastatud digitaalselt)

Joonas Heiter
peadirektor

Teadmiseks: kõik teenistujad

Lisa 1
KINNITANUD
peadirektor
26.04.2024
käskkirjaga nr 1.1-2/24-020

Riigi Infosüsteemi Ameti standardsed teenustaseme nõuded (*SLR – Service Level Requirements*)

1. Teenuse töö- ja teenindusajad

Teenustaseme nõue	Teenustaseme klass		
	I	II	III
1.1. Teenuse tööaeg Tööaeg on kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus on kasutajale garanteeritult kättesaadav	24/7	E-N 8:15-17:00 R 8:15 – 15:45	E-N 8:15-17:00 R 8:15 – 15:45
1.2. Rikketeadete vastuvõtmine NB! Rikketeadete lahendamine toimub teenuse tööajal	24/7		
1.3. Korralised hooldustööd	RIA toodangukeskkonna korrapäraseid hooldustööd toimuvad iga kuu kolmandal neljapäeval ajavahemikul 19.00–01.00, muude keskkondade omad iga kuu esimesel neljapäeval		
1.4. Teenuste teavitused ja teavituskanalid	Teenuste tööajal toimuvatest katkestustest ning suurematest hooldustöödest teavitatakse teenusega seotud partnerasutusi e-posti teel vastavalt kokkulepitud teenustasemes ettenähtud ajale enne nende toimumist. Teenuste lõppkasutajatele kuvatakse teenuse katkestuste ajal hooldusteade.		
1.5. Kasutajatoe teenindusaeg Aeg, millal lõppkasutaja tugi on kättesaadav	Kasutajatoe tööajal vastavalt Riigi Infosüsteemi Ameti veebilehel väljatoodud kellaaegadele: https://www.ria.ee/amet-uudised-ja-kontakt/kontaktid/kasutajatugi		

2. Planeerimata katkestus

Planeerimata katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal aset leidvad planeerimata katkestused.

Planeerimata katkestuseks ei loeta olukorda, kus häiritud on üksikute kasutajate töö, kuid teenus (sama hoone piires) on kättesaadav.

2.1. Ühe planeerimata katkestuse kestvus (h) Maksimaalne lubatud ajavahemik	2 h	12 h	Põhjendamat viivitusega
---	-----	------	-------------------------

	tööajal, mille jooksul on vaja teenuse töö taastada.			
2.2.	Planeerimata katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas (h)	26 h	35 h	140 h
2.3.	SLA % (aastas)	99,7 %	98,3 %	93,3 %

3. Planeeritud katkestus

Planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kättesaadav, katkestus ei mõjuta SLA-d.

Planeeritud katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal toimuvaid planeeritud katkestusi.

3.1.	Planeeritud katkestusest etteteatamise aeg	120 h	48 h	12 h
3.2.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	8 h	8 h	8 h
3.3.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	2	3	4
3.4.	CI/CD tarnetest tingitud mikrokatkestuste arv päevas (kuni 5 sekundi pikkused)	10	10	10

4. Kriisitaaste prioriteet

Määratleb kriisiolukorras teenuste taastamise maksimaalse ajakulu ja prioriteedi, mis järjekorra katastroofiolukorras teenuseid taastatakse. Esmalt taastakse kõrgema prioriteediga teenused (nendest omakorda esmalt ühised alussõltuvused), seejärel madalma prioriteediga teenused.

4.1.	Kriisitaaste prioriteet	I Taasteaeg kuni 3 ööpäeva (72 h)	II Taasteaeg kuni 7 ööpäeva (168 h)	III Taasteaeg esimesel võimalusel
------	-------------------------	--------------------------------------	--	--------------------------------------

5. Lubatud andmekadu ja varunduse vaikesätted

5.1.	Lubatud andmekadu Määratud ajavahemikuna enne tõrget.	24h
5.2.	Varukoopiate säilitamine ajavahemik, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist.	24 h koopia - 1 nädal 7 p koopia - 4 nädalat 1 kuu koopia - 12 kuud
5.3.	Infosüsteemi logide säilitamise aeg	24 kuud

Lisa 2
 KINNITANUD
 peadirektor
 26.04.2024
 käskkirjaga nr 1.1-2/24-020

Riigi Infosüsteemi Ameti teenustaseme leppe vorm (*SLA – Service Level Agreement*)

Käesolevat teenustaseme lepet (SLA) kohaldatakse kooskõlas Riigi Infosüsteemi Ameti standardsete teenustaseme nõuetega (SLR), mis on kättesaadavad veebilehel <https://www.ria.ee/media/3924/download>

Teenuse nimi	
Teenuse omanik	
Teenuse lühikirjeldus	

1. Teenustaseme klass

Teenustaseme klass	
---------------------------	--

2. Teenuse erinõuded

--	--

3. Teenuse kvaliteedimõõdikud (valikuline)

Päringute arv Mitu p/s suudab teenus üheaegselt teenindada.	
Vead päringutes Lubatud vigaste päringute % päringute koguarvust.	
Kestvus Lubatud keskmine päringu kestvus (sekundites).	
Muud mõõdikud Muud asjakohased mõõdikud.	