

KÄSKKIRI

04.04.2024

nr 19

Toodangukeskkonna standardsete käideldavusnõuete kinnitamine

Sotsiaalministri 01.013.2024. a käskkiri nr 24 „Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse põhimääruse kinnitamine“ punkt 25 alapunktid 4 ja 5 alusel:

1. kinnitan Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse standardsed toodangukeskkonna majutusteenuse käideldavusnõuded vastavalt lisale;
2. standardsed toodangukeskkonna majutusteenuse käideldavusnõuded kehtivad kõikidele Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse toodangukeskkondades majutatavatele infosüsteemidele ja rakendustele välja arvatud juhul kui erinevate käideldavusnõuete rakendamine on kokku lepitud infosüsteemi vastutava töötlejaga.

(allkirjastatud digitaalselt)

Margus Arm

Direktor

Lisa 1 Standardised toodangukeskkonna majutusteenuse käideldavusnõuded**1. Mõisted**

- 1.1. **Kriitilisuse klass** – IT-teenuse taastamise maksimaalne ajakulu ning prioriteet, mis järjekorras eriolukorras (näiteks serveriruumide vee- või tulekahjustuste või muu ootamatu eriolukorra puhul) IT-teenuseid taastatakse. Kriitilisuse klass on määratud vastavalt teenuseosutaja korrale „Infosüsteemide talitluspidevuse haldamise kord“. Lähtuvalt taasteaegadest jaotatakse infosüsteemi osad järgnevatesse kriitilisuse klassidesse:
 - I – taasteaeg kuni 3 ööpäeva (72h);
 - II – taasteaeg kuni 7 ööpäeva (168h);
 - III – taasteaeg määratlemata.
- 1.2. **Maksimaalne lubatud üheaegne pöördumiste arv** – üheaegselt IT-teenust kasutavate pöördumiste arv (üheaegsete päringute arv), mille korral on tagatud teenuse ekspluatatsiooninõuetele vastav toimimine.
- 1.3. **Planeerimata katkestus** – mitteplaanipärane IT-teenuse või selle funktsionaalsuse katkestus või häire nende töös. Planeerimata katkestustest teavitatakse tööajal IT-teenuse kasutajaid telefoni ja/või e-posti teel hiljemalt 30 minuti jooksul alates katkestusest teadasaamisest. Planeerimata katkestuste hulka arvestatakse ainult IT-teenuse tööajal aset leidvad planeerimata katkestused. Planeerimata katkestuseks ei loeta olukorda, kus häiritud on üksikute kasutajate töö, kuid asutuses (sama hoone piires) on IT-teenus kättesaadav. Teenuse käideldavuse taseme arvutamisel ei võeta arvesse tellija tegevusest või tegevusetusest tingitud planeerimata katkestusi.
- 1.4. **Planeeritud katkestus** – eelnevalt kokkulepitud ja lepingus kokku lepitud aja võrra etteteavitatud ajavahemik, mille jooksul IT-teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestuste hulka arvestatakse ainult IT-teenuse tööajal toimuvaid planeeritud katkestusi. Planeeritud katkestust kasutatakse hoolduseks, testimiseks ja täienduste tegemiseks. Kokkuleppel IT-teenuse omaniku või peakasutajaga võib planeeritud katkestusi läbi viia lepingus kokkulepitust lühema etteteatamise ajaga. Planeeritud katkestustest teavitatakse tööajal IT-teenuse omanikku või peakasutajat e-posti teel.
- 1.5. **IT-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. Taastekoha klassid on järgmised:
 - I – 24 h (ehk üks ööpäev);
 - II – 72 h (ehk kolm ööpäeva);
 - III – 168 h (ehk seitse ööpäeva);
 - IV – üks kuu;
 - V – määratlemata.
- 1.6. **Tööaeg** – kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus peab kasutajale garanteeritult kättesaadav olema ning mille jooksul pakutakse IT-teenusele IT-kasutajatuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms). IT-teenuste töö väljaspool tööaega on monitooritud.

Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:

- I – E-R 8.00-17.00
- II – E-P 07.00-22.00
- III – 24/7

1.7. **Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele** – määratleb varukoopia tsükli pikkuse ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist.

1.8. **Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus** – maksimaalne lubatud ajavahemik, mille jooksul on vaja IT-teenuse töö taastada.

II ÜLDTINGIMUSED

IT-teenuse nimi	Standardne majutusteenus
IT-teenuse omanik	TEHIK baasteenuste osakonna juht
IT-teenuse lühikirjeldus	Toodangukeskkonna rakenduse ja serverite majutus, sh varundamine ja teenuse monitooring

Kokkulepitud teenuselisade kirjeldus (nt soovitud varundustihedus, logimise detailsus, eraldi valveala jms)	Teavitused TEHIK teavitab IT-teenuse kasutajaid kõigist teadaolevatest toodangukeskkonna katkestustest ja kasutamist takistavatest asjaoludest
	Korralised hooldustööd <ul style="list-style-type: none"> • TEHIK toodangukeskkonna infosüsteemide tööajal toimuvatest katkestustest ning suurematest hooldustöödest teavitatakse infosüsteemi kasutajaid e-posti teel vähemalt 24 tundi enne nende toimumist. • TEHIK toodangukeskkonna korrapäraseid infrastruktuuri hooldustööd toimuvad iga kuu teise täisnädala neljapäeval ajavahemikul 22.00–06.00

III ERITINGIMUSED

3.1 Teenuse kättesaadavus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
3.1.1	Tööaeg	I (E-R 8:00-17:00)
3.2.1	Käideldavus	Ko (89,9%)

3.2 Planeerimata katkestus¹ katastroofiolukorras

3.2.1	Kriitilisuse klass (maksimaalne teenuse taastamisele kuluv aeg katastroofiolukorras)	määratlemata
-------	--	--------------

3.3 Planeerimata katkestus tavaolukorras

3.3.1	Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus	18h ja 10 min
3.3.2	Maksimaalne planeerimata katkestuste kestus kalendriaastas	218h ja 10 min

3.4 Planeeritud katkestus²

3.4.1	Planeeritud katkestusest ette teatamise aeg	24h
-------	---	-----

3.5 Andmekadu ja varundus

3.5.1	Teenuse taastamiskoha klass	I
3.5.2	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	<ul style="list-style-type: none"> 24 h koopia - 1 nädal 7 päeva koopia – 4 nädalat 1 kuu koopia 12 kuud

¹ Teenuse taastamise aega katastroofiolukorras arvestatakse tundides. Planeerimata katkestusi tavaolukorras arvestatakse teenuse tööaja tundides.

² Planeeritud katkestusi (v.a. katkestustest etteteatamise aega) arvestatakse teenuse tööaja tundides.