

Riigi SSO teenuse (GovSSO) toodangukeskkonna teenustaseme lepe (SLA)

Teenuse nimi	Riigi SSO teenus (GovSSO)
Teenuse omanik	Elektroonilise identiteedi osakond
Nõuete kehtivusaeg	Alates käskkirja kinnitamisest kuni käskkirja muutmise või kehtetuks tunnistamiseni.
Teenuse lühikirjeldus	<p>Riigi SSO teenus (GovSSO) on Riigi Infosüsteemi Ameti arendatav ja hallatav platvorm, mis on liidestatud kolmanda isiku poolt pakutavate autentimismeetoditega ning teostab autentimiseks vajalikke (andme)päringuid koos seansihaldusega.</p> <p>Riigi SSO teenuse (GovSSO) teenustaseme lepe ei taga kolmanda isiku teenuste käideldavust ja kättesaadavust.</p>

1. Teenuse tööaeg

1.1.	Teenustaseme klass	I
1.2.	Tööaeg Tööaeg on kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus on kasutajale garanteeritult kättesaadav.	24/7
1.3.	Kasutajatugi Kokkulepitud ajavahemik, millal IT-teenus on kliendile kättesaadav ning mille jooksul pakutakse IT-teenusele kasutajatoe tuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms). Tööaja välisel ajal tagatakse teenuse töö parimal võimalikul (best effort) viisil.	Kasutajatoe tööajal vastavalt Riigi Infosüsteemi Ameti veebilehel väljatoodud kellaegadele: https://www.ria.ee/et/kontaktid/kasutajatugi.html
1.4.	Rikketeated NB! Rikketeadete lahendamine toimub teenuse tööajal.	24/7
1.5.	Korralised hooldustööd	RIA toodangukeskkonna korrapärased hooldustööd toimuvad iga kuu kolmandal neljapäeval ajavahemikul 18.00–01.00.
1.6.	Teenuse teavitused ja teavituskanalid	RIA toodangukeskkonna teenuste tööajal toimuvatest katkestustest ning suurematest hooldustöödest teavitatakse teenuse kliente e-posti teel vähemalt 2 tööpäeva enne nende toimumist. Teenuste lõppkasutajatele kuvatakse teenuse katkestuste ajal hooldusteade.

2. Teenuse erinõuded

2.1.	Planeeritud katkestusest etteteatamise aeg	48 h
------	--	------

3. 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 on kättesaadav.

3.1.	Ühe planeerimata katkestuse kestvus (h) Maksimaalne lubatud ajavahemik tööajal, mille jooksul on vaja teenuse töö taastada.	2 h
3.2.	Planeerimata katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas (h)	24 h
3.3.	SLA % (aastas)	99,7%

4. 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.

4.1.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	8 h
4.2.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	2
4.3.	CI/CD tarnetest tingitud mikrokatkestuste arv päevas (kuni 5 sekundi pikkused)	10

5. Kriisitaaste prioriteet

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

5.1.	Kriisitaaste prioriteet	I (tegevuskriitiline) - taasteaeg kuni 3 ööpäeva (72h)
------	-------------------------	--

6. Lubatud andmekadu ja varundus

6.1.	Lubatud andmekadu Maksimaalne lubatud andmehulk, mis võib minna kaduma teenuse taastamise käigus. Määratud ajavahemikuna enne tõrget.	24h
6.2.	Varukoopiate säilitamine Ajavahemik, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist.	24 h koopia - 1 nädal 7 p koopia - 4 nädalat 1 kuu koopia - 12 kuud

6.3.	Infosüsteemi logide säilitamise aeg	18 kuud
------	--	---------

7. Teenuse kvaliteedimõõdikud

7.1.	Päringute arv Vastuvõetavate üheaegsete pöördumiste (autentimispäringute) arv sekundis	20-22 p/s
7.2.	Vead päringutes Lubatud vigaste päringute % päringute koguarvust.	8 %
7.3.	Kestvus Kasutaja ooteaeg autentimisprotsessi sammudes (sekundites)	2-4 s