

E-ARVELDAJA OPERAATOR VAHENDUSTEENUSE TEENUSTASEME LEPE

Teenus võimaldab edasipakkuja tarkvara kaudu pääseda ligi e-arveldaja e-arve operaatori teenusele, mille tulemusena saavad edasipakkuja tarkvara kliendid võimaluse saada e-arveldaja klientideks ulatuses, mis annab neile õiguse e-arveldaja võrgustiku vahendusel piiramatul koguses e-arveid vastu võtta ja edastada.

1.1 Üldmääratlus

	Tingimus	Väärtus
1.1.1	Kriitilisuse klass	I

1.2 Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
1.2.1	Tööaeg	II	-
1.2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I	-
1.2.3	Maksimaalne lubatud e-arvete saatmise maht minutis per edasipakkuja klient	3	

1.3 Planeeritud katkestus

1.3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg, mille kestus on alla 60 minuti	6 h
1.3.2	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg, mille kestus on üle 60 minuti	48 h
1.3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	96 h
1.3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	8 h
1.3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

1.4 Planeerimata katkestus

1.4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	96 h
1.4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus	6 h

1.5 Andmete säilitamine

	Tingimus	Väärtus
1.5.1	Täispresenteerimisega (PDF + XML) e-arve säilitamine	6 kuud
1.5.2	E-arve edastamise logi	7 aastat

SLA mõisted

1. *Kriitilisuse klass* – lähtuvalt taasteaegadest jaotatakse teenuse osad järgmistesse kriitilisuse klassidesse:
 - I (tegevuskriitiline) - taasteaeg kuni 2 ööpäeva,
 - II (kriitiline) - taasteaeg kuni 7 ööpäeva,
 - III (oluline) - taasteaeg kuni 21 ööpäeva,
 - IV (vajalik) - taasteaeg kuni 28 ööpäeva.
2. *Logide säilitamine* – määratletakse kui kaua säilitatakse teenuse jaoks vajalikke (andmebaasi, rakendusserveri) logisid. Logi on kronoloogiline sündmuste andmestik, mis talletatakse andmefailina järgnevaks läbivaatuseks ja analüüsimiseks.
3. *Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus* – lubatud planeerimata katkestuse kogukestvus on maksimaalne lubatud planeerimata katkestuste kestvus mingil ajaperioodil (nt kuus, aastas).
4. *Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus* – maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus on maksimaalne lubatud ajavahemik, kus teenus ei ole tööajal kättesaadav.
5. *Planeeritud katkestus* – planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestused toimuvad ainult teenuse tööajal.
6. *Planeerimata katkestus* – planeerimata katkestus on tööajal aset leidev mitteplaanipärane katkestus teenuse toimimises.
7. *Tööaeg* – tööaeg on ajavahemik, millal teenus peab olema teenuse kasutajatele kättesaadav. Tööaeg määratakse eraldi tööpäevadele ning nädalavahetustele. Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:
 - 7.1 I 8:00 – 18:00
 - 7.2 II 6:00 – 22:00
 - 7.3 III 00:00 – 00:00
8. *Süsteemi sisutöö tööaeg* – süsteemi sisutöö tööaeg on ajavahemik, mille jooksul on võimalik saada halduri tuge teenusele. Süsteemi sisutöö tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:
 - 8.1 I 9:00 – 17:00 – pöördumised, mis vajavad halduri või muu teise osapoole osalemist pöördumise lahendamisel.
 - 8.2 II 7.30 – 18.30 – pöördumised, mis ei vaja halduri või muu teise osapoole osalemist pöördumise lahendamisel.