

TK Lisa 1 - SKAIS1 (PKR) Teenuse pass

	Teenuse pass: SKAIS1 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: SKAIS1 Toodangukeskkond	
	Teenuse mahunäitajad	
2	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Maksimaalne tagatud üheaegsete sessioonide arv andmebaasis	500 sessiooni
	Toodangu andmebaasi andmemahu kasv aastas	350GB
	Varukoopiate tegemise minimaalne sagedus ja meetod	7 korda nädalas <i>full backup</i> . Varundus toimub öösel alates kell 00:01. Koopiat säilitatakse 7 päeva.
	Üldmääratlus	
3	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Rakenduste tööaeg tööpäevadel (täiskoormusel)	8:00 - 17:00
	E-ITS turvaklass	K2T2S2
	E-ITS turbeaste	M
	Planeeritud arendusmuudatuste arv kuus	1
	Käideldavus	
4	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Hooldusaeg (katkestuseta)	22:00- 06:00
	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	24 tundi
	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus töövälisel ajal	4 tundi
	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	Vastavalt kokkuleppele
	Lubatud planeerimata katkestuste arv kuus	2
	Andmekao riski põhjustada võiva erakorralise intsidendi korral teenuse lubatud summaarne seisak	4h nädalas, 8h kuus
	Mõõtmisprotseduur	Tõestatav monitooringu aruanne
	Tehniline kasutajatugi (ITabi)	
5	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Suhtluskeel	eesti

	Telefonitugi	08:00 – 17:00
	Kõnelede vastamine	95% 60 sek. jooksul
	Üheaegsete kõnede arv	-
	e-mail	24/7/365
	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
	Intsidentide 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 8:00 - 17:00	90%-le reageeriti 2 tunni jooksul 100%-le reageeriti 1 tööpäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 8:00 - 17:00	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 8:00 - 17:00	90% lahendati 3 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 6 kalendripäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 8:00 - 17:00	90% lahendati 5 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 10 kalendripäeva jooksul
	Teenuse pass: SKAIS1 Toodangueelne testkeskkond	
	Teenuse mahunäitajad	
8	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Maksimaalne tagatud üheaegsete sessioonide arv	100 sessiooni
	Toodangueelse keskkonna andmebaasi andmemahu kasv aastas	350GB
	Varukoopiate tegemise sagedus ja meetod	Full backup kogu süsteemist - vajadusel.
	Üldmääratlus	
9	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Tööaeg tööpäevadel	9:00- 17:00
	E-ITS turvaklass	K1T2S2
	Arendusmuudatuste arv kuus	Vajaduspõhine
	Käideldavus	
10	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Hooldusaeg töövälisel ajal	17:00- 08:00
	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48 tundi
	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	Vajaduspõhine
	Mõõtmisprotseduur	-
	Tehniline kasutajatugi (ITabi)	

11	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Suhtluskeel	eesti
	Telefonitugi	-
	Kõnelele vastamine	-
	Üheaegsete kõnede arv	-
	e-mail	24/7/365
	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
	Intsidentide teenustasemed	
12	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, tööpäevadel 8:00 - 17:00	-
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 8:00 - 17:00	-
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 8:00 - 17:00	-
	Tellimuste teenustasemed	
13	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, tööpäevadel 8:00 - 17:00	100% vastavalt tähtajale
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 8:00 - 17:00	90% lahendati 3 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 6 kalendripäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 8:00 - 17:00	90% lahendati 5 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 10 kalendripäeva jooksul
	Teenuse pass: SKAIS1 Testkeskkond	
	Teenuse mahunäitajad	
14	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Maksimaalne tagatud üheaegsete sessioonide arv	50 sessiooni
	Testkeskkonna andmebaasi andmemahu kasv aastas	350GB
	Varukoopiate tegemise sagedus ja meetod	Vajaduspõhine
	Üldmääratlus	
15	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Tööaeg tööpäevadel	9:00- 17:00
	E-ITS turvaklass	K1T1S1
	Arendusmuudatuste arv kuus	Vajaduspõhine
	Käideldavus	
16	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Hooldusaeg töövälisel ajal	Vajaduspõhine
	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	24 tundi
	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	Vajaduspõhine
	Lubatud maksimaalne planeerimata katkestuste summaarne kogukestvus nädalas	Vajaduspõhine
	Mõõtmisprotseduur	-
	Tehniline kasutajatugi	

17	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Suhtluskeel	eesti
	Telefonitugi	-
	Kõnedele vastamine	-
	Üheaegsete kõnede arv	-
	e-mail	24/7/365
	Pöördumiste registreerimine	Automaatteavitus
	Intsidentide teenustasemed	
1.1.18	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, tööpäevadel 8:00 - 17:00	-
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 8:00 - 17:00	-
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 8:00 - 17:00	-
	Tellimuste teenustasemed	
1.1.19	<i>Tingimus</i>	<i>Kokku lepitud tingimus</i>
	Prioriteet: kõrge, tööpäevadel 8:00 - 17:00	100% vastavalt tähtajale
	Prioriteet: keskmine, tööpäevadel 8:00 - 17:00	90% lahendati 3 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 6 kalendripäeva jooksul
	Prioriteet: madal, tööpäevadel 7:00 - 17:00	90% lahendati 5 kalendripäeva jooksul 100% lahendati 10 kalendripäeva jooksul