

1 Pilvepõhise eelarverakenduse VeeRa SLA

- 1.1 Lisa 3 kirjeldab osutatava teenustaseme (SLA).
- 1.2 Kõik põhilepingu tingimused kehtivad Lisa 3 suhtes üldtingimusena. Lisa 3 sätestab Konfidentsiaalsuslepingu suhtes eritingimused ainult SLA osas.
- 1.3 Teenuse osutaja tagab, et tema hallatav teenus (VeeRa) on pidevalt hõlmatud ISO/IEC 27001 setrifiseerimisprotsessiga ning jääb auditi skoobi osaks kogu lepingu kehtivuse ajal.
- 1.4 Eelarverakendust VeeRa majutatakse 24h Heroku-AWS (Amazon Web Services) serverites Euroopa Liidu territooriumil. Süsteemi kättesaadavus on vähemalt 99%.
- 1.5 Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv on 10 000. Süsteem on loodud skaleeruma.
- 1.6 Eelarverakendus VeeRa on kompleksne süsteem, enamus päringuid toimub alla 100ms.
- 1.7 Eelarverakenduse VeeRa kasutajatugi on garanteeritult kättesaadav tööpäevadel (v.a. riigi- ja rahvuspühad) Eesti aja järgi kell 08.00-17.00 (minimaalselt tööaja raames).
- 1.8 Teenuse katkestuste ja kasutamist segavate asjaolude kohta teavitatakse Klienti viivitamata, esimesel võimalusel.
- 1.9 Tõrgete korral reageerimiskiirus ja vea parandamine vastavalt kriitilisuse astmele:
 1. tase (tööd ei saa teha) 8h;
 2. tase (viga, mille tõttu töö on häiritud, kuid peamised toimingud saab tehtud) 48 - 72 h;
 3. tase (ei sega töötamist, kuid vajab parandamist) kuni nädal või kokkulepitud aja jooksul.
- 1.10 Klient võib esitada toetaotluse, saates selle eritingimustes sätestatud e-posti aadressile või muule Teenuse osutaja poolt teatatud aadressile. Toetaotluses tuleb lisada piisavalt üksikasjalik probleemi kirjeldus, mis sisaldab järgnevat infot, mille alusel luuakse juhtum („Ticket“):
 - 1.10.1 kontaktisiku nimi, e-posti aadress ja telefoninumber;
 - 1.10.2 mõjutatud URL-id/süsteemid;
 - 1.10.3 intsidenti algusaeg või aeg, mil see avastati;
 - 1.10.4 intsidenti üksikasjalik kirjeldus;
 - 1.10.5 lõppkasutajate asukoht/intsidendi ulatus;
 - 1.10.6 mõjutatud lõppkasutajad;
 - 1.10.7 Kliendi või Kasutaja katsetused probleemi lahendamiseks;
 - 1.10.8 kuvatõmmis intsidendist.
- 1.11 Juhtumite hindamise ja lahendamise võimaldamiseks kohustub Klient (arvestades mõistlikkust ja võimalikke regulatiivseid piiranguid):
 - 1.11.1 teavitama Teenuse osutajat probleemidest viivitamata;
 - 1.11.2 esitama asjakohaseid andmeid, dokumente ja teavet probleemi uurimiseks või taasloomiseks;
 - 1.11.3 võimaldama vajadusel Teenuse osutajale kaugjuurdepääsu süsteemidele, vastavalt oma turvanõuetele;
 - 1.11.4 osutama muud mõistlikku koostööd (nt personalile, failidele, süsteemidele juurdepääs).

- 1.12 Korralised hooldustööd ja sagedus on maksimaalselt 4 korda aastas, kuni 2 tundi korraga, kokku 8 tundi aastas. Etteteatamise aeg 48 tundi.
- 1.13 Eelarverakenduse VeeRa logid säilivad 7 päeva. Logidele pääsevad ligi vastavate õigustega töötajad ja arendajad.
- 1.14 Andmebaasi riknemise korral on maksimaalne võimalik kadu 24h, taastamine maksimaalselt 24h jooksul.
- 1.15 Varukoopiaid tehakse 1 päeva, 1 nädala ja 1 kuu kaupa. Igakuised varukoopiaid säilitatakse vähemalt 5 aastat. Andmed säilitatakse krüpteeritult. Kliendi vastava kirjaliku soovi korral andmed hävitatakse.

Teenuse osutaja

/allkirjastatud digitaalselt/

Peeter Hagen

Klient

/allkirjastatud digitaalselt/

Üllar Kaljumäe