

LISA 2. KV Tahvel toodangukeskkonna majutusteenuse käideldavusnõuded

IT-teenuse nimi	KV Tahvel majutusteenus
IT-teenuse omanik	Haridus- ja teadusministeerium
IT-teenuse lühikirjeldus	Rakenduse ja serverite majutus ja haldusteenus, sh varundamine ja teenuse monitooring.
Infosüsteemi lühikirjeldus	Õppeinfosüsteem KV Tahvel on turvaline veebipõhine keskkond, kus KV haldab oma õppetööd. Õppeinfosüsteemis planeeritakse ja kajastatakse kogu õppetöö läbimiseks vajalikku infot, andmed ja funktsionaalsust.
Infosüsteemi omanik	Kaitsevägi
Andmete vastutav töötleja	Kaitseväge puudutavate andmete vastutav töötleja- KV
Andmete volitatud töötleja	<ul style="list-style-type: none"> • Andmete tehnilise haldajana - Haridus- ja Teadusministeerium käesoleva Kokkuleppega kokku lepitud teenuse pakkumise ulatuses (infosüsteemi, sh andmekogu majutus, hooldus, tehniline kasutajatugi). • Andmete töötlejana - Haridus- ja Teadusministeerium käesoleva Kokkuleppega kokku lepitud teenuse pakkumise ulatuses (infosüsteemi kasutajatoe osutamine, sh andmebaasi logi väljavõtted, andmebaasi skriptid).
Juurdepääsu haldus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusele juurdepääsuõiguste haldamine: Kaitseväge poolne KV Tahvli projektijuht • Juurdepääsuõigustega seotud vaidlused ja probleemid: lahendab KV projektijuht.
Kõrgendatud valmisolek teenuse tagamiseks	Kõrgendatud valmisoleku päevad jm süsteemis toimuvad sündmused (testimise ja koolituse päevad jm) ja tööajad lepitakse kokku vähemalt 1 kuu enne toimumist . Teenuse saaja annab sellest teada HTM Tahvel kasutajatoe aadressil tahvel@tugi.edu.ee

Kokkulepitud teenuselisade kirjeldus (nt soovitud varundustihedus, logimise detailsus, eraldi valveala jms)	Teavitused Teenuseosutaja teavitab IT-teenuse kasutajaid kõigist teadaolevatest infosüsteemi katkestustest ja infosüsteemi kasutamist takistavatest asjaoludest
	Korralised hooldustööd <ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja infosüsteemide tööajal toimuvatest katkestustest ning suurematest hooldustöödest teavitatakse IT-teenuse omanikku või peakasutajat e-posti teel vähemalt 24 tundi enne nende toimumist. • Teenuseosutaja korrapärased infrastruktuuri hooldustööd KV Tahvel Test ja KV Tahvel Prelive toimuvad iga kuu esimene neljapäev ajavahemikul 16:30-17:00. KV Tahvel toote hooldustööd iga kuu kolmas neljapäev ajavahemikul 16:30-17:00.
	Infosüsteemi logid Infosüsteemi logid säilitatakse vähemalt 2 aastat. <ul style="list-style-type: none"> • Rakenduselogid • Ligipääsulogid • Andmebaasilogid Logid kogutakse ja analüüsitakse eraldiseisvas logiserveris.

1. IT-teenuse kättesaadavus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.	Teenuste tööaeg ja ärikriitilisus:	Teenuse tööaeg jaguneb kolmeks klassiks: <ol style="list-style-type: none"> 1. teenuse aktiivne kasutusaeg: E-R 8.00- 17.00 (ärikriitilisus: tavaline); 2. teenuse passiivne kasutusaeg: E-R alates 17.00- 8.00. L,P 24 h (ärikriitilisus: väheoluline; teenus ei ole garanteeritud); 3. teenuse kõrgendatud valmisoleku aeg: juuli-oktoober ja jaanuar (sh (ärikriitilisus: kriitiline).
1.2	E-ITS turvaklass (soovituslik)	C1-I1-A2

2. Planeerimata katkestus¹ katastroofiolukorras

2.1	Kriitilisuse klass (maksimaalne teenuse taastamisele kuluv aeg katastroofiolukorras)	kokkuleppel
-----	--	-------------

3. Planeerimata katkestus tavaolukorras

3.1	Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus	Arvutatakse E-ITS turvaklassi alusel
3.2	Maksimaalne planeerimata katkestuste kestus kalendriaastas	Arvutatakse E-ITS turvaklassi alusel

4. Planeeritud katkestus²

4.1	Planeeritud katkestusest etteatamise aeg	24 h
4.2	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus (väljaspool korralist hooldusaega)	kokkuleppel
4.3	Maksimaalne planeeritud katkestuste kestus kalendriaastas	kokkuleppel

5. Andmekadu ja varundus

5.1	IT-teenuse taastamiskoha klass	kokkuleppel
5.2	Varukoopiate paigutamine tähtajatule säilitamisele	kokkuleppel
5.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	kokkuleppel

6. Teenindustoe kirjeldus

Teenuse tugi

6.1. HTM kasutajatoe funktsioon

6.1.1. Kasutajapöördumiste vastuvõtmine nii e-maili kui ka telefoni teel (kõnekeskuse tööaeg 9:00-16:00) toimub tööpäeviti kell 9:00-17:00, kasutajapöördumiste käitlemine toimub tööajal telefoni ja e-maili teel.

6.1.2. Sisaldab piiranguteta kasutajapöördumiste ja intsidentide süstematiseeritud haldamist;

6.1.3. Kasutajatugi ei paku koolitust ega konsultatsiooni;

6.1.4. Tahvli meeskond pakub koolitust ja konsultatsiooni;

6.1.5. Kõik kasutajapöördumised ja intsidendid registreeritakse Jiras nende lahenduskäiku on võimalik jälgida Jira ja Confluence'i vahendusel;

6.1.6. Kõrge mõjuga intsidentide lahenduskäigust antakse Tellijale perioodilist tagasisidet;

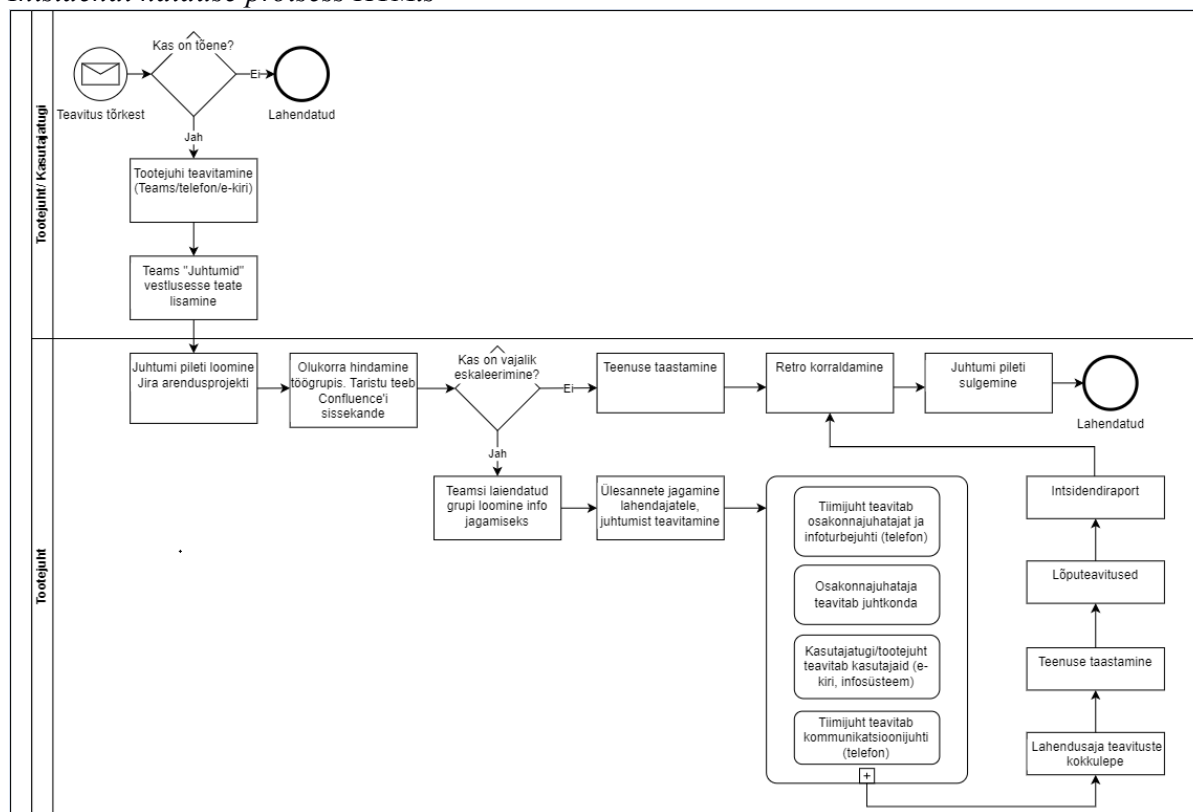
6.1.7. Teenust osutatakse eesti keeles.

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

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

6.1.8 Intsidendihalduse protsess

Intsidendi halduse protsess HTMIs



Turvaintsident on sündmus või sündmused, millega kaasneb andmete või muude infovarade käideldavuse, tervikluse või konfidentsiaalsuse kadu või tekib oluline oht andmete käideldavuse, tervikluse või konfidentsiaalsuse kao tekkeks (Riigiteataja, Infoturbe juhtimise süsteem §2 p 5).

Kriitilisel intsidendil on täidetud vähemalt üks neljast tunnusest:

- Mõjutatud on mitu infosüsteemi ehk platvormi häire toimub baastaristul/võrgul. Iseloomulik tunnus – suuremahulisus (major)
- Süsteemi üldfunktsionaalsus on mõjutatud või häiritud – põhineb turvariskil. (critical)
- Intsident mõjutab suurt hulka lõppkasutajaid – alates süsteemi nähtavusest kuni kättesaadavuse või kasutuskogemuseni. (large scale)
- Probleemi lahendusae pole prognoositav. (teenus pole stabiilne, resilience)

Käesolevas kirjelduses sisaldab *tootejuhi* mõiste endas laiendatult KV Tahvli eest vastutavad isikut HTMIs, s.h võrgu ja taristu tiimi juhtimisel olevaid tooteid. Protsess hõlmab tööajal esinevaid intsidente.

Teenuse tõrkest võib info saabuda erinevatel viisidel: kasutaja teavitus HTMi kasutajatoele või KV võtmekasutaja teade HTM tootejuhile; HTMi või kaitseväge töötaja töö käigus märgatud tõrge; monitooringust. Pärast tõrkeinfo saabumist tehakse teate hindamine, kas tegemist on ühe kasutaja probleemiga või üldine tõrge. Vajadusel konsulteerib info saaja

täiendava kinnituse jaoks HTM tootejuhi, HTM taristu, HTM kasutajatoe või HTM võrgutiimiga. Üksikisiku probleemi käsitletakse kui tavalist pöördumist.

Kui tootes esinev tõrge on kinnitatud ja HTM tootejuht ei ole veel sellest teadlik, siis HTMi kasutajatugi teavitab HTM tootejuhti telefoni, Teamsi vestluse või e-kirja teel sh KV poolset kontaktisikut. Pärast HTMi tootejuhi teavitamist lisab HTMi kasutajatugi või HTMi tootejuht tõrke info HTMi „Juhtumid“ Teamsi vestlusesse, et teavitada kogu HTM TJO osakonda probleemist. Selle info alusel saavad võimalikud teised osapooled alustada tegevusi kahju vähendamiseks. Näiteks liidestatud teenustes võimalike tõrgete maandamine või kasutajate teavitamine.

HTM tootejuht juhib intsidendi haldamise protsessi ja on *intsidendihaldur*. Intsidendihaldur loob KV Tahvli JIRA projekti juhtumi pileti. Juhtumi piletilis lisatakse jooksev info lahendustest ja tegevuste sammudest. Juhtumi pileti jälgijateks lisab intsidendihaldur HTM TJO osakonnajuhataja, HTM infoturbejuhi, HTM tiimijuhid ja KV poolse kontaktisiku. Vajadusel nende poolt jälgijate ringi laiendamine (KV andmekaitse jt).

TJO taristu sekkumist vajavate intsidentide kohta loob HTMi taristu tiim Confluence'i sissekande, milles dokumenteeritakse vajalik info ja kus saab teha väljavõtete jagamist teiste partneritega (arendaja, võrgutiim, KV kontaktisik). HTMi tootejuht annab sellest üle vaate KV Tahvli kontaktisikule.

Kui aktiivsete lahendajate töögrupis pärast olukorra hindamist on vajalik intsidendi eskaleerimine, siis loob HTMi tootejuht Teamsi vestluse, kuhu on kaasatud tema HTMi tiimijuht, HTMi TJO osakonnajuhataja, HTMi infoturbejuht, HTMi taristu juht, vajadusel HTMi võrgu juht ja teiste HTM tiimide juhid, kui intsident mõjutab mitme HTM tiimi tooteid. Selle vestluse eesmärk on anda lisainfot, vajadusel jagada ülesandeid HTMi tiimijuhidele ja HTMi TJO osakonnajuhatajale ning, et HTMi tootejuht saaks intsidenti lahendada ja tema poole ei pöörduks inimesed üksikult otse. Kui vestluse loomise ajal on aru saada, et HTMi TJO osakonnajuhataja ja HTMi infoturbejuht ei ole tõrkest infot saanud, siis tõrkest mõjutatud toote HTMi tiimijuht helistab otse neile kriitilisest intsidendist teavitamiseks.

Kui intsident puudutab KV Tahvli siis kaasatakse vestlusesse KV poolne kontaktisik. Kaitseväe poolne kontaktisik annab HTMi tootejuhile infot, keda on vaja kaasata KV poolt töögruppi.

Üks osa intsidentihaldusest on erinevate osapoolte teavitamine pärast hinnangu andmist olukorrale. Intsidendihalduri juhtimisel teavitatakse toote (võtme) kliente (siinkohal KV Tahvli kliente) ja kasutajaid. Olenevalt tootest võib teavitus olla kiri listi, teade esilehel või infosüsteemis sees või teade mõnes teises kokkulepitud asukohas. HTMi TJO osakonnajuhataja annab vajaliku info HTMi juhtkonnale. HTMi tiimijuht kaasab protsessi HTMi kommunikatsioonijuhi ja KV kontaktisik kaasab kaitseväe kommunikatsioonijuhi, kui lahendamise käigus on vajalik suhtlus avalikkusega. HTMi tootejuht otsustab koos KV kontaktisikuga ja annavad teavitajatele info, kui pika intervalliga uuendatakse intsidendi lahendusinfot. Soovitatav on HTMi tootejuhil luua tõrketeväe mall, mis hiljem kiirendab info edastamist kasutajatele ja klientidele.

Teenuse *Disaster recovery* plaani korral jälgitakse KV Tahvli toote töö taastamiseks etteantud juhiseid, kus on kirjas täpsem info lahendamise kohta. Kui plaanist on lahendamisel palju kõrvalekaldeid, siis retrol saab juhised täpsemalt üle vaadata ja parandused teha.

Intsidendihaldur kinnitab toote töö taastumise info. Selle alusel saab intsidendi lõpuinfo jagada varem teavitatud osapooltele (Teams „Juhtumid“ HTM TJO osakonna teavitamiseks, HTM TJO osakonnajuhataja, HTM infoturbejuht, HTM juhtkond, avalikkus, kliendid ja kasutajad).

Pärast teavitusi koostatakse intsidendihalduri juhtimisel intsidendiraport. Intsidendiraporti põhi: <https://projektid.edu.ee/display/KVT/Intsidendiraportid> . Pärast iga intsidenti tehakse HTM tootejuhi poolt retro, et läbi rääkida intsidendi põhjused, lahendamise nõrgad ja tugevad kohad. Retro ei pea olema pikk koosolek, eesmärk hinnata juhtunud olukorra erinevad küljed. Viimase sammuna juhtumi pileti sulgemine.

Intsidendi halduse protsess vaadatakse jooksvalt üle ning vajadusel viiakse sisse muudatused.