

Teenuse detailsed kirjeldused ja teenustaseme lepped**Sisukord**

1	Arvutitöökohta teenus.....	2
1.1	Teenuse kirjeldus.....	2
1.1.1	Lisateenuste kirjeldused	2
1.2	Töökohtade profiilid	3
1.3	Meiliteenuse teenustaseme lepe (SLA).....	3
1.4	Kasutajate failiteenuse teenustaseme lepe (SLA).....	4
2	Ekraanide (telerite) ja projektorite teenus	5
2.1	Teenuse kirjeldus.....	5
3	Printimis- ja skaneerimisteenus	5
3.1	Teenuse kirjeldus.....	5
4	Videokonverentsi teenus	5
4.1	Teenuse kirjeldus.....	5
4.2	Videokonverentsi teenustaseme lepe (SLA)	6
5	Dokumendihaldussüsteem Delta	7
5.1	Teenuse kirjeldus.....	7
5.2	Nõuded Tellijale	7
5.3	Teenustaseme lepped (SLA).....	7
5.3.1	Dokumendihalduse teenuse teenustaseme lepe (SLA)	7
5.3.2	Avaliku dokumendiregistri teenuse teenustaseme lepe (SLA)	9
6	Ühismaja siseveebi „Majaveeb“ haldus- ja majutusteenus	10
6.1	Teenuse kirjeldus.....	10
6.2	Majaveebi haldus- ja majutusteenuse teenustaseme lepe (SLA)	10
7	Dokumentide ühistöökeskkonna teenus „Kontor“	11
7.1	Teenuse kirjeldus.....	11
7.2	Teenuse tehniline kirjeldus	11
7.3	Teenuse avamine ja sulgemine teenuse kasutajale ning pääsuõiguste haldamine ja kasutamine.....	11
7.4	Dokumentide ühistöökeskkonna haldus- ja majutusteenuse kirjeldus	11
7.5	Dokumentide ühistöökeskkonna haldusteenuse tingimused	12
7.6	Nõuded tellijale	12
7.7	Dokumentide ühistöökeskkonna teenuse teenustaseme lepe (SLA).....	12
8	Infoturbe juhi teenus.....	14
8.1	Teenuse kirjeldus.....	14
8.2	Nõuded tellijale	14
9	Digitaalne registreerimine ja ruumide broneerimise lahendus	14
10	Mobiilsete seadmete haldamise teenus	14
11	Traadita andmesidevõrgu haldamise teenus (kogu maja)	15

1 Arvutitöökoha teenus

1.1 Teenuse kirjeldus

Arvutitöökoha teenust osutatakse vastavalt RIKi arvutitöökoha standardile ja teenustaseme lepetele. Teenus koosneb järgmistest komponentidest:

Teenus	Teenuse kirjeldus
Turvatase	M
Arvutitöökoha riistvara haldus	Arvuti töökohale riistvara hankimine, paigaldamine ja haldamine. Erisus: riistvara ei sisaldu hinnas.
Arvutitöökoha tarkvara haldus	Arvuti töökohale tarkvara hankimine, paigaldamine ja haldamine. Erisus: MS Office tarkvara ei sisaldu hinnas.
Avalike arvutite kasutamise teenus	Avalike arvutite kasutamise teenuse jaoks vajaliku riist- ja tarkvara hankimine, paigaldamine ja haldamine.
IT teenuste juhtimise tarkvara teenus	Tarkvaralahendus teenindussoovide ja intsidentide edastamiseks ja jälgimiseks iseteenindusportaalil ning teenusepõhise aruandluse saamiseks.
Kasutajate failiteenus	Personaalsete ja asutuse võrguketaste haldamine.
Kaugtöö VPN teenus	Turvaline RIKi sisevõrguga ühendamise teenus, mille käigus luuakse krüpteeritud ühendus kliendi seadme ja RIK arvutivõrgu vahel.
Meiliteenus	E-posti, kalendrite, kontaktide ja meililistide kasutamine ja vajadusel arhiveerimine.
Võrkude haldamise teenus	Võrkude haldusteenus loob turvalised andmesideühendused erinevate kontorite sidumiseks ühte võrku, mis on eraldatud internetist tsentraalse tulemüüriga. WiFi-võrkudega kaetakse koosolekuruumid. Teenus ei sisalda töökohtade ja infrastruktuuriga seotud kaabeldusi ja mobiilse interneti tarvikud.
Õiguste haldamise teenus	Kasutajate juurdepääsude haldamine võrgukaustadele, meili ressurssidele, AD-põhistele IT-teenustele.
IT-teenuse haldusteenus	<ul style="list-style-type: none">• Teenindussoovide ja intsidentide haldamine tagades teenindussoovide ja intsidentide kiire ning kvaliteetse lahendamise.• IT-teenuse uuenduste ja paranduste testimine ning valideerimine tööde vastuvõtmisel.• Parendusettepanekute tegemine tellijale.• Suhtlemine arendajaga.• Muudatuste haldamine tagades muudatuste teostamise ja tellimise vastavalt SLAs sätestatud tingimustele ning kasutajate õigeaegse teavitamise teostatavatest muudatustest.• Teenuse toimivuse monitoorimine.• Teenustasemete haldamine tagades kokku lepitud teenustaseme tellija ees.

1.1.1 Lisateenuste kirjeldused

Teenus	Teenuse kirjeldus
Kaugtöö terminali teenus	Kaugtöölaua keskkond, mille kaudu võimaldatakse kliendile ligipääsu arvutitöökoha halduse teenustele.

1.2 Töökohtade profiilid

RIKi arvutitöökohta standardis on kirjeldatud töökohta riistvara ja esmase konfigureerimise miinimumnõuded, mida peavad arvestama infosüsteemide tegijad ning nõuded, mida tuleb arvesse võtta uute hangete tegemisel RIKi poolt hallatavatele asutustele. Standardis on kirjeldatud nii RIKi arvutivõrgu arvutites vaikimisi olevad tarkvarapaketid ja kui ka üldised nõuded riistvarale.

Töökohad jagunevad vastavalt riistvara spetsifikatsioonile erinevateks profiilideks:

1. Profiil 1: Lauaarvuti monitoriga
2. Profiil 2: Lauaarvuti kahe monitoriga
3. Profiil 3: Sülearvuti
4. Profiil 4: Sülearvuti pordikordisti (komplektis hiir ja klaviatuur) ja monitoriga
5. Profiil 5: Sülearvuti pordikordisti (komplektis hiir ja klaviatuur) ja kahe monitoriga

1.3 Meiliteenuse teenustaseme lepe (SLA)

E-posti, kalendrite, kontaktide ja meililistide kasutamine ja vajadusel arhiveerimine.

Turvatase M

1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.	Kriitilisuse klass	I
1.2.	Andmete varukoopiaklass	P
1.3.	Varukoopiade paigutamine lühiajalisele säilitamisele	N
1.4.	Varukoopia paigutamine säilitamisele tähtajaga 1 aasta	K

2. Teenuse kättesaadavus

	E-R	L, P
2.1. Tööaeg	II	I
2.2. Süsteemi sisutoe tööaeg	II	-
2.3. Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	100	

3. Planeeritud katkestus

3.1.	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48 h
3.2.	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	12 h
3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	4 h
3.4.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	1 tk

4. Planeerimata katkestus

4.1.	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	48 h
4.2.	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus	8 h

5. Meiliteenuse funktsioonide reaktsiooniajad

Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonides.

	Funktsioonid	Viide (norm-max sekundites)
5.1.	Outlooki veebikliendi avamine	1-7
5.2.	Outlooki veebikliendi sisselogimine	2-4

1.4 Kasutajate failiteenuse teenustaseme lepe (SLA)

Personaalsete ja asutuse võrguketaste haldamine vastavalt RIKi töökoha standardile ja kliendi vajadustele.

Turvatase M

1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1	Kriitilisuse klass	II
1.2	Andmete varukoopiaklass	P
1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	K
1.4	Varukoopia paigutamine säilitamisele tähtajaga 1 aasta	K

2. IT-Teenuse kättesaadavus

	E-R	L, P
2.1	Tööaeg	II
2.2	Süsteemi sisutöö aeg	-
2.3	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	3500

3. Planeeritud katkestus

3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	12 h
3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	96 h
3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	4 h
3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	2 tk

4. Planeerimata katkestus

4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	48 h
4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus	8 h

5. Logide säilitamine

5.1	Kustutamislõigete säilitamine ¹	1 aasta
-----	--	---------

¹ Kokkulepitud failiressursside puhul

2 Ekraanide (telerite) ja projektorite teenus

2.1 Teenus kirjeldus

Tagatakse ekraanide (telerid) ja projektorite hankimine, paigaldamine, seadistamine, haldamine ning arvestuse pidamine.

Ekraanid (telerid) ja projektorid soetatakse vajadusel RIKi korraldatud esitlustehnika riigihankest ning seadmete kulu lisandub vastavalt.

Ekraanidele kehtivad miinimumnõuded olemasolevatele ja ületulevatele seadmetele ning uute ekraanide soetamisel vastavalt RIKi arvutitöökoha standardile.

3 Printimis- ja skaneerimisteenus

3.1 Teenuse kirjeldus

Teenuse kasutamiseks vajalike seadmete hankimine, paigaldamine ja haldamine vastavalt RIKi töökoha standardile.

Erisus: Teenus ei sisalda paberikulu.

4 Videokonverentsi teenus

4.1 Teenuse kirjeldus

Teenuse pakkumiseks vajalike seadmete hankimine, paigaldamine ja haldamine vastavalt RIKi töökoha standardile ja kliendi vajadustele.

Erisus: Teenus ei sisalda videokonverentsi seadmete soetamise või asendamise kulu. Videokonverentsi seadmed soetatakse vajadusel RIKi korraldatud riigihankest ning kulu lisandub vastavalt.

4.2 Videokonverentsi teenustaseme lepe (SLA)

Videokonverentsi teenus pakub võimalust pidada videosilla teel koosolekuid ja nõupidamisi väliste osapooltega (teised ministeeriumid, haldusala asutused, välisriikide institutsioonid jms).

ISKE turvaklass K2 T1 S2

1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.	Kriitilisuse klass	III

2. Teenuse kättesaadavus

	E-R	L, P
2.1. Tööaeg	I	-
2.2. Süsteemi sisutoe tööaeg	I	-
2.3. Maksimaalne lubatud üheaegne osapoolte arv keskseadmes	60	

3. Planeeritud katkestus

3.1.	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	48 h
3.2.	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	96 h
3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	2 h
3.4.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

4. Planeerimata katkestus

4.1.	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	96 h
4.2.	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus ²	72 h

5. Logide säilitamine

5.1.	Videokonverentsi keskseadme logide säilitamine	6 kuud
------	--	--------

² Hoolduslepinguga kaetud seadmete väljavahetuse aeg

5 Dokumendihaldussüsteem Delta

5.1 Teenuse kirjeldus

Delta pakub täiselektronilist asjaajamist, et juhtida dokumentidega seotud tööd organisatsiooni üleselt ning sisaldab haldus- ja majutusteenust.

Haldusteenuse eesmärgiks on tagada IT-teenuste käideldavust, andmete terviklikkust, konfidentsiaalsust ning kasutajatoe pakkumist.

- Teenindussoovide ja intsidentide haldamine tagades teenindussoovide ja intsidentide kiire ja kvaliteetse lahendamise.
- Muudatuste haldamine tagades muudatuste teostamise ja tellimise vastavalt SLAs sätestatud tingimustele ning kasutajate õigeaegse teavitamise teostatavatest muudatustest;
- Infosüsteemi uuenduste ja paranduste testimine ning valideerimine tööde vastuvõtmisel;
- Teenustasemete haldamine tagades kokku lepitud teenustaseme tellija ees;
- Suhtlemine arendajaga.

Majutusteenus sisaldab IT-teenuste, test- ja toodangukeskkonna majutust ja administreerimist tagades SLA-s kokku lepitud käideldavuse, konfidentsiaalsuse ja tervikluse nõuded.

5.2 Nõuded Tellijale

- Tellija tagab, et kasutajate arvutis on kasutusel vähemalt IE11 (ühilduvusrežiim väljas) ning ID-kaardi haldustarkvara versioonil 3.12 või uuem. Tellija tagab loetletud tarkvarade versiooni uuendused.
- Tellija tagab, et kasutajate arvutis on kasutusel vähemalt Office 2013. Tellija teavitab täitjat vähemalt kuus kuud enne Office uuendamist kasutajate arvutis.

5.3 Teenustaseme lepped (SLA)

Dokumendihalduse teenus koosneb dokumendihalduse (Delta) ja avaliku dokumendiregistri (ADR) alamteenusest.

5.3.1 Dokumendihalduse teenuse teenustaseme lepe (SLA)

Dokumendihalduse teenus, mille infosüsteemiks on dokumendihalduse tarkvara Delta. Dokumendihalduse teenuse eesmärk on tagada ühtse dokumendihalduse tõhus ja läbipaistev toimimine ning seadusest tulenevate nõuete täitmine.

ISKE turvaklass K2 T2 S2

1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.	Kriitilisuse klass	III
1.2.	Andmete varukoopiaklass	P
1.3.	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	N
1.4.	Varukoopia paigutamine säilitamisele tähtajaga 1 aasta	K

2. Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
2.1.	Tööaeg	I ³	-
2.2.	Süsteemi sisutoe tööaeg	I	-
2.3.	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	50	

³ Tööaeg 8.00-18.00

3. Planeeritud katkestus

3.1.	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	48 h
3.2.	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	96 h
3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	2 h
3.4.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

4. Planeerimata katkestus

4.1.	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	96 h
4.2.	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus	8 h

5. DHS funktsioonide reaktsiooniajad⁴

Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest. Funktsionaalsuste automaatmonitoorimist ei toimu.

	Funktsioonid	Viide (norm-max sekundites)
5.1.	Avalehe kuvamine	1-2
5.2.	„Minu ülesanded“ menüü kuvamine	1-2
5.3.	„Minu vastutusel“ menüü kuvamine	1-2
5.4.	Dokumendi avamine	1-2
5.5.	Dokumendi salvestamine	1-2
5.6.	Dokumendi muutmine	1-2
5.7.	Dokumendile faili lisamine	1-2
5.8.	Asjatoimiku avamine	1-2
5.9.	Asjatoimiku andmete muutmine	1-2
5.10.	Asjatoimikusse dokumendi lisamine	1-2
5.11.	Töövoog – avamine	1-2
5.12.	Töövoog – tööülesannete lisamine	1-2
5.13.	Töövoog – kasutaja otsing	1-2
5.14.	Töövoog – kasutaja lisamine	1-2
5.15.	Töövoog – grupi lisamine	1-2
5.16.	Töövoog – objekti lisamine	1-2
5.17.	Töövoog – käivitamine	1-2
5.18.	Terviktöövoog – kommentaari lisamine	1-2
5.19.	Seose lisamine dokumendi vaates	1-2
5.20.	Dokumentide loetelu kuvamine	1-2
5.21.	Arhivaalide loetelu kuvamine	1-2
5.22.	Funktsiooni, sarja ja toimiku avamine dokumentide ja arhivaalide loetelus	2-10
5.23.	Dokumentide otsing	2-10
5.24.	Asjatoimikute otsing	2-10
5.25.	Tööülesannete ja terviktöövoogude otsing	2-10
5.26.	Otsingu põhjal Exceli tabelite tegemine	2-10
5.27.	Kontakti lisamine	1-2
5.28.	Kontakti avamine	1-2
5.29.	Kontakti muutmine	1-2

6. Logide säilitamine

	Tingimus	Väärtus
6.1.	Rakendusserveri logide säilitamine	1 aasta
6.2.	Andmebaasi logide säilitamine	min 1 aasta

⁴ Automaatset monitoorimist ei toimu.

5.3.2 Avaliku dokumendiregistri teenuse teenustaseme lepe (SLA)

Avalik dokumendiregistri teenus, mille infosüsteemiks on ADR. Avaliku teabe seadusele vastavalt dokumentide avalikustamine veebis.

ISKE turvaklass K1T1S0

1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.	Kriitilisuse klass	IV
1.2.	Andmete varukoopiaklass	P
1.3.	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	3P

2. Teenuse kättesaadavus

	E-R	L, P
2.1.	Tööaeg	I ⁵
2.2.	Süsteemi sisutöö aeg	I
2.3.	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	50

3. Planeeritud katkestus

3.1.	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	4 h
3.2.	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	196 h
3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	48 h
3.4.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

4. Planeerimata katkestus

4.1.	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	196 h
4.2.	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus	48 h

5. ADR funktsioonide reaktsiooniajad

Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest.

	Funktsioonid	Viide (norm-max sekundites)
5.1.	Otsing	1-2
5.2.	Dokumendi avamine	1-2

⁵ Tööaeg 8.00-18.00

6 Ühismaja siseveebi „Majaveeb“ haldus- ja majutusteenus

6.1 Teenuse kirjeldus

Majaveeb on keskkond, mis on mõeldud asutuse töötajatele info jagamiseks, kusjuures info on nähtav ainult kas sisevõrgus olles või autentides.

Haldusteenuse eesmärgiks on tagada IT-teenuste käideldavust, andmete terviklikkust, konfidentsiaalsust ning kasutajate pakkumist.

- Teenindussoovide ja intsidentide haldamine tagades teenindussoovide ja intsidentide kiire ja kvaliteetse lahendamise.
- Muudatuste haldamine tagades muudatuste teostamise ja tellimise vastavalt SLAs sätestatud tingimustele ning kasutajate õigeaegse teavitamise teostatavatest muudatustest;
- Infosüsteemi uuenduste ja paranduste testimine ning valideerimine tööde vastuvõtmisel;
- Teenustasemete haldamine tagades kokku lepitud teenustaseme tellija ees;
- Suhtlemine arendajaga.

Majutusteenus sisaldab IT-teenuste, test- ja toodangukeskkonna majutust ja administreerimist tagades SLA-s kokku lepitud käideldavuse, konfidentsiaalsuse ja tervikluse nõuded.

6.2 Majaveebi haldus- ja majutusteenuse teenustaseme lepe (SLA)

Haldusteenus ja majutusteenus.

1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.	Kriitilisuse klass	IV
1.2.	Andmete varukoopiaklass	P
1.3.	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	1K

2. Teenuse kättesaadavus

	E-R	L, P
2.1. Tööaeg	I	-
2.2. Süsteemi sisutöö aeg	I	-
2.3. Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	100	
2.4. Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv sekundis	20	

3. Planeeritud katkestus

3.1.	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	5 h
3.2.	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	96 h
3.3.	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	2 h
3.4.	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

4. Planeerimata katkestus

4.1.	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	120 h
4.2.	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus	12 h

5. Asutuste veebilehtede haldusteenuse funktsioonide reaktsiooniajad

Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest.

	Funktsioonid	Viide (norm-max sekundites)
5.1.	Avalehe avamine	1-6

7 Dokumentide ühistöökeskkonna teenus „Kontor“

7.1 Teenuse kirjeldus

Dokumentide ühistöökeskkonna teenus „Kontor“ on dokumentide ühise kasutamise keskkond, kus on võimalik dokumendi tööversiooni samaaegselt täiendada, muuta ja kommenteerida. Vajadusel saab dokumenti jagada, nii oma kui ka kõikide teenusega liitunud asutuste töötajatega, et erinevad inimesed saaksid selle mustandiga tööd teha, kuni valmib viimistletud ja kõigi poolt täiendatud dokument.

Dokumentide ühistöökeskkond ei ole mõeldud kasutamiseks dokumentide haldussüsteemina ega arhiivina, seetõttu sisaldab teenus piiranguid (vt teenuse tehnilist kirjeldust).

Dokumentide ühistöökeskkond asub Registrite ja Infosüsteemide Keskuse (RIK) serveris, mis võimaldab turvaliselt erinevatel riigiasutustel omavahel dokumente jagada ning redigeerida.

7.2 Teenuse tehniline kirjeldus

Kontoris saab dokumentidega töötamisel kasutada enimlevinud kontoritöö tarkvarade - MS Word, MS Excel ja MS PowerPoint - viimaseid ajakohaseid versioone.

1. Teenust hoitakse töös vastavalt teenustaseme leppele (SLA) ja lisaks sellele:
 - 1.1. iga kasutaja saab korraga jälgida maksimaalselt 500 dokumenti;
 - 1.2. SharePoint Excel Online'is saab muuta kuni 10 MB suuruseid dokumente;
 - 1.3. Personaalse töökeskkonna (OneDrive) kasutatav ruum on mahupiiranguga 100 MB;
 - 1.4. Organisatsiooni ühistöökeskkonna (asutuse sait) kasutatav ruum on mahupiiranguga 5 GB.

7.3 Teenuse avamine ja sulgemine teenuse kasutajale ning pääsuõiguste haldamine ja kasutamine

1. Kasutajale teenuse avamine
 - 1.1. Kasutaja peab ennast autentima ID-kaardi või Mobiil-ID'ga ning siduma oma konto asutuse e-posti aadressiga.
2. Kasutajale teenuse deaktiveerimine
 - 2.1. Tagamaks ühistöökeskkonna dokumentide turvalise kasutamise, võidakse teenuse kasutajale teenus deaktiveerida, kui kontot ei ole kasutatud 30 päeva.
 - 2.2. Teenuse deaktiveerimisest teavitatakse kasutajat e-posti teel.
 - 2.3. Teenus, mis on deaktiveeritud 6 kuud, suletakse teenuse kasutajale.
3. Kasutaja teenuse sulgemine
 - 3.1. Teenus tuleb viivitamatult sulgeda kasutaja töösuhte lõppemisel, selleks teavitab asutuse peakasutaja RIKi IT-abi.
 - 3.2. RIKil on õigus sulgeda kasutaja teenus, mis on olnud kuus kuud deaktiveeritud.
4. Peakasutaja õigused ja kohustused
 - 4.1. Peakasutajal on õigus hallata asutuse alamsaidi kasutaja teenuse pääsuõigusi ja kasutust, sh:
 - 4.1.1. Tellida IT-abi kaudu organisatsiooni saidile eriõigustega rühmade loomist.
 - 4.1.2. Lisada ja eemaldada eriõigustega rühmadesse liikmeid.
 - 4.1.3. Vajadusel piirata kaustadele ja dokumentidele juurdepääsu õigusi.

7.4 Dokumentide ühistöökeskkonna haldus- ja majutusteenuse kirjeldus

1. Haldusteenuse eesmärgiks on tagada IT-teenuse käideldavus, andmete terviklikkus, konfidentsiaalsus ning kasutajatugi. Haldusteenus sisaldab:
 - 1.1. Teenindussoovide ja intsidentide haldamist, tagades teenindussoovide ja intsidentide kiire ja kvaliteetse lahendamise.
 - 1.2. Muudatuste haldamist tagades muudatuste teostamise ja tellimise vastavalt SLAs sätestatud tingimustele ning kasutajate õigeaegse teavitamise teostatavatest muudatustest;

- 1.3. Infosüsteemi uuenduste ja paranduste testimist ning valideerimist tööde vastuvõtmisel;
- 1.4. Teenustasemete haldamist tagades kokku lepitud teenustaseme tellija ees;
- 1.5. Suhtlemine arendajaga.
1. Majutusteenus sisaldab IT-teenuste, test- ja toodangukeskkonna majutust ja administreerimist tagades SLA-s kokku lepitud käideldavuse, konfidentsiaalsuse ja tervikluse nõuded.

7.5 Dokumentide ühistöökeskkonna haldusteenuse tingimused

1. Haldusteenus peab vastama lepingus ja lepingu lisades toodud tingimustele.
 - 1.1. Konkreetne pöördumine loetakse algatatuks hetkest, kui see on edastatud IT-abisse e-posti (itabi@just.ee) teel.
 - 1.2. Kasutaja on vastutav pöördumise edasi andmise eest punktis 1.1 toodud meetodil.
 - 1.3. Pöördumise prioriteetsuse määrab RIK. Pöördumiste prioriteetsus määratakse all toodud tabelite alusel, kui konkreetse pöördumise tüübi korral ei ole teisiti kokku lepitud. Prioritiseerimisel tuleb määrata pöördumise:
 - 1.3.1. Mõju – mõõt, mis hindab pöördumise ärilist mõju. Aluseks võetakse aspekte nagu kasutajate arv ja mõjutatud teenused.
 - 1.3.2. Pakilisus – mõõt, mis hindab nii ärilist kriitilisust, kui ka pöördumise lahendamise kiirust.
 - 1.4. Prioriteedi määratlemine:

			MÕJU			
			KRIITILINE	KÕRGE	KESKMINE	MADAL
			Kõik kasutajad või Haldusala või Asutus	Kasutajate-grupp, Osakond või Talitus	Paar kasutajat	Kasutaja
PAKILISUS	KRIITILINE	Teenus on maas või selle kasutamine on täielikult häiritud (I kriitilisuse klassiga teenused)/ On lekkinud konfidentsiaalseid andmeid või kahjustatud oluliselt andmete terviklust.	1	1	2	2
	KÕRGE	Teenus on maas või selle kasutamine on täielikult häiritud (II-IV kriitilisuse klassiga teenused)/ On konfidentsiaalsete andmete lekkimise või oluline andmete tervikluse kahjustumise oht.	1	2	2	3
	KESKMINE	Teenuse kasutamine on osaliselt häiritud.	2	2	3	3
	MADAL	Teenuse kasutamine ei ole häiritud / Pöördumine, millega kasutajal pole kiire.	2	3	3	4

- 1.5. Prioriteedi väärtused ja pöördumise lahendamisaeg (vaikimisi). Tööaeg E-R 08.30 – 17.00

Prioriteedi number	Nimetus	Lahendamisaeg
1	Kriitiline	3 tundi
2	Kõrge	8,5 tundi ehk 1 tööpäev
3	Keskmine	17 tundi ehk 2 tööpäeva
4	Madal	42,5 tundi ehk 5 tööpäeva

7.6 Nõuded tellijale

Tellijaga tagab, et kasutajate arvutis on kasutusel vähemalt Office 2013.

7.7 Dokumentide ühistöökeskkonna teenuse teenustaseme lepe (SLA)

Dokumentide ühistöökeskkonna teenus, mille komponendiks on kontor.rik.ee.
Keskfond dokumentide ühiseks kasutamiseks ja töötlemiseks riigiasutuste töötajatele.

ISKE turvaklass K2T1S2

1. Üldmääratlus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1	Kriitilisuse klass	II
1.2	Andmete varukoopiakklass	P
1.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	N
1.4	Varukoopia paigutamine säilitamisele tähtajaga 6 kuud	K

2. IT-Teenuse kättesaadavus

	E-R	L, P
2.1	Tööaeg	I
2.2	Süsteemi sisutöö aeg	I
2.3	Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv	3000
2.4	Maksimaalne lubatud üheaegne toimingute arv sekundis	100

3. Planeeritud katkestus

3.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	48 h
3.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	96 h
3.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	4h
3.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

4. Planeerimata katkestus

4.1	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	48 h
4.2	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus	4 h

5. Dokumentide ühiskasutamise keskkonna teenuse funktsioonide reaktsiooniajad⁶

	Funktsioonid	Viide (norm-max sekundites)
5.1	Avalehe avamine (sisaldab ka sisselogimist)	2-15
5.2	Isikliku OneDrive avamine	2-15
5.3	Asutuse pilve avamine	2-10

6. Dokumentide versioonide säilitamine

	Tingimus	Väärtus
6.1	Dokumentide versioonide säilitamine	50 versiooni

7. Logide säilitamine

7.1	Rakendusserveri logide säilitamine	1 aasta
7.2	Andmebaasi logide säilitamine	-

⁶ Reaktsiooniajad vastavad kokkuleppele, kui kokku lepitud aega mahub 90% tehtud operatsioonidest.

8 Infoturbe juhi teenus

RIK tagab RIKi pakutavate teenuste infoturbe juhtimise ja ühismaja infoturbe koordineerimise.

8.1 Teenuse kirjeldus

Infoturbe juhtimise teenus sisaldab:

- Ühismaja infoturbe korraldamisega seotud infoturbekoosolekute korraldamine.
- RIKi poolt kasutavate teenuste kohta ISKE tabeli täitmist ja valmisoleku ISKE auditiks.
- RIKi ühismaja infrastruktuuri ISKE auditi tellimise koordineerimise.
- Ühismaja infoturbepoliitika ja arvutivõrgu kasutamise korra koostamist ja ajakohasena hoidmist.
- Ühismajale digitaalse infoturbe koolituse ja eksami koostamist ja ajakohasena hoidmist. Igakuiseid kokkuvõtteid digitaalse infoturbekoolituse juurde käiva eksami läbimise kohta.
- Intsidendi osapoolte ja CERT teavitamist RIKile teatavaks saanud ühismajaga seotud infoturbeintsidentidest.
- RIKile teatavaks saanud ühismajaga seotud infoturbeintsidentide registreerimist ja tõsisemate intsidentide kohta uurimisraporti koostamist CERT põhjal (hiljemalt 10 tööpäeva pärast intsidentist teate saamist).
- Kvartaalseid kokkuvõtteid osapooltele eelmise kvartali RIKile teatavaks saanud ühismajaga seotud infoturbeintsidentidest.
- Uue maja füüsilise turbe eest vastutava üksus(t)e infoturbealane nõustamine.
- Iga aastased õiguste auditid ühismajale RIKi poolt pakutavates teenustes.
- Nõudmisel (kui õigusaktid lubavad) RIKi pakutavate teenuste kasutamisega seotud logide edastamine küsija teenistujate kohta (10 tööpäeva jooksul).
- Infoturbe juhtimise teenuse tunnipõhist aruandlust, mille kohta koostatakse tellijale ülevaade üks kord aastas.

8.2 Nõuded tellijale

Tellija tagab:

- RIKile teavitamise tellijale teatavaks saanud ühismaja reaalselt või potentsiaalselt puudutatavates infoturbe intsidentidest.
- Ühismajaga seotud ISKE audititest teavitamise vähemalt kolm kuud ette.
- Ühismajaga seotud turvatestidest või muudest sarnastest vähemalt kaks nädalat ette.

9 Digitaalne registreerimine ja ruumide broneerimise lahendus

- Digitaalne registreerimine võimaldab külalisel iseseisvalt end administraatori juures registreerida ja näha koosolekute infot ja ruume, kus parasjagu koosolekud toimuvad.
- Ruumide broneerimise lahenduse kaudu saab koosolekute- ja nõupidamiste ruume broneerida nii kalendrirakendusest (Outlook) kui ka ruumide oste taga seinal olevatest puutetundlikest ekraanidest.

10 Mobiilsete seadmete haldamise teenus

Teenuse tagab nii isiklike kui asutuse mobiilsete seadmete halduse. Haldamisel paigaldatakse mobiiltelefonidesse konteinerrakendus, mis on krüpteeritud ja PIN-koodiga kaitstud ning rakendused (nt turvaline veebilehitseja, e-post jne), millega saab taustal käivitatava VPN-tunneli kaudu ligi asutuse siseressurssidele (dokumendihaldus, siseveeb). Rakenduse sulgemisel katkeb VPN ühendus.

11 Traadita andmesidevõrgu haldamise teenus (kogu maja)

Teenus tagab kogu ühismaja juhtmeta võrgu halduse ning turvalisuse. Ühismaja ministeeriumite sülearvutitele võimaldatakse ligipääs sisevõrku, kõik välised seadmed suunatakse avalikku internetti ja antud seadmed ei pääse sisevõrku.