

Riigivõrgu kasutamise kokkulepe nr 3-2/24/22-1

Lisa 3 „RIA andmesideteenuse teenustasemelepe (SLA)“

1. IT-teenuse kirjeldus

- 1.1 Andmeside teenustase, SLA - põhiteenusele lisaks pakutav rikke kõrvaldamise garanteeritud teenus koos hooldusprotsessiga.

Teenus on tagatud kolmes erinevas teenustasemes (SLA 1, SLA 2 ja SLA 3).

SLA 1 puhul kehtivad teenustingimused lokatsiooni kohta, kuhu on tagatud topelt ühendus, teiste tasemete puhul on teenustingimused ühenduse kohta.

2. Üldmääratlus SLA 1

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
2.1.1	Kriitilisuse klass	SLA 1

Kõrgem klass (SLA 1) – põhiühendustele reageeritakse tööpäeviti teatamisest 1 (ühe) tunni jooksul. Kehtib ainult dubleeritud ühendustele.

2.1 IT-Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
2.1.1	Tööaeg	III	III
2.1.2	Süsteemi sisutöö aeg	III	
2.1.3	Maksimaalne lubatud sideteenuse ühenduskiirus	Toodud lepingu lisas 2 vastava ühenduse kirjelduses	

2.2 Planeeritud katkestus

2.2.1	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	2 nädal
2.2.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus kuus	12 h
2.2.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	6 h
2.2.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

2.3 Planeerimata katkestus

2.3.1	Planeerimata katkestuse lahendamise teavitamine (katkestuse algusest)	30 min
2.3.2	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus kuus	6 h
2.3.3	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus ¹ tööajal	4 h

¹ Kahe või enama SLA2 kriitilisuse klassiga IT-teenuse katkestuse korral toimub IT-teenuse töö taastamine vastavalt riigivõrgu strateegias kinnitatud järjestusele.

2.4 Logide säilitamine

2.5.1	Monitooringu logide säilitamine	1 aasta
-------	---------------------------------	---------

3. Üldmääratlus SLA 2

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
3.1.1	Kriitilisuse klass	SLA2

Keskmine klass (SLA 2) – reageeritakse teatamisest tööpäeviti 4 (nelja) tunni jooksul.

3.1 IT-Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
3.1.1	Tööaeg	II	II
3.1.2	Süsteemi sisutöö aeg	II	
3.1.3	Maksimaalne lubatud sideteenuse ühenduskiirus	Toodud lepingu lisas 2 vastava ühenduse kirjelduses	

3.2 Planeeritud katkestus

3.2.1	Planeeritud katkestusest etteatamisaeg (vähemalt)	1 nädal
3.2.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus kuus	12 h
3.2.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus tööajal	6h
3.2.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

3.3 Planeerimata katkestus

3.3.1	Planeerimata katkestuse lahendamise teavitamine (katkestuse algusest)	30 min
3.3.2	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus kuus	14 h
3.3.3	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus 2 tööajal	6 h

3.4 Logide säilitamine

3.5.1	Monitooringu logide säilitamine	1 aasta
-------	---------------------------------	---------

² Kahe või enama SLA2 kriitilisuse klassiga IT-teenuse katkestuse korral toimub IT-teenuse töö taastamine vastavalt riigivõrgu strateegias kinnitatud järjestusele.

4. Üldmääratlus SLA 3

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
	Kriitilisuse klass	SLA 3

Madalam klass (SLA 3) – reageeritakse hiljemalt teatamisele järgneva tööpäeva jooksul (pärast SLA1 ja SLA2 lahendamist).

4.1 IT-Teenuse kättesaadavus

		E-R	L, P
4.1.1	Tööaeg	I	-
4.1.2	Süsteemi sisutoe tööaeg	I	
4.1.3	Maksimaalne lubatud sideteenuse ühenduskiirus	Toodud lepingu lisas 2 vastava ühenduse kirjelduses	

4.2 Planeeritud katkestus

4.2.1	Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	1 nädal
4.2.2	Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus kuus	12 h
4.2.3	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	6 h
4.2.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	4 tk

4.3 Planeerimata katkestus

4.3.1	Planeerimata katkestuse lahendamisest teavitamine (katkestuse algusest)	30 min
4.3.2	Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus kuus	21 h
4.3.3	Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus ³	8 h

4.4 Logide säilitamine

4.5.1	Monitooringu logide säilitamine	1 aasta
-------	---------------------------------	----------------

³ Kahe või enama SLA3 kriitilisuse klassiga IT-teenuse katkestuse korral toimub IT-teenuse töö taastamine vastavalt riigivõrgu strateegias kinnitatud järjestusele.

SLA mõisted

1. **Kriitilisuse klass** – lähtuvalt teenustasemest.
2. **Logide säilitamine** – määratletakse kui kaua säilitatakse IT-teenuse jaoks vajalikke monitooringu logisid. Logi on kronoloogiline sündmuste andmestik, mis talletatakse andmefailina järgnevals 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 planeeritud katkestuste arv kuus** – maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus on mitu katkestust (korralist hooldustööd) maksimaalselt võib ühte kuusse IT-teenuses planeerida.
5. **Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus** – maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus on maksimaalne lubatud ajavahemik, kus IT-teenus ei ole tööajal kättesaadav või on oluliselt häiritud vähemalt ühe asutuse piires.
6. **Planeeritud katkestus** – planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul IT-teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestused toimuvad ainult IT-teenuse tööajal.
7. **Planeerimata katkestus** – planeerimata katkestus on tööajal ning töövälisel ajal aset leidv mitteplaanipärane katkestus IT-teenuse toimimises.
8. **Tööaeg** – tööaeg on ajavahemik, millal IT-teenus peab olema kasutajatele kättesaadav. Tööaeg määratakse eraldi tööpäevadele ning nädalavahetustele.
Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:
I - 8:00 – 18:00
II - 6:00 – 22:00
III - 00:00 – 00:00
9. **Süsteemi sisutöö tööaeg** – süsteemi sisutöö tööaeg on ajavahemik, mille jooksul on võimalik saada halduri tuge teenusele.