



Teenuse eksploatatsiooninõuded

ÜLDOSA

Klient	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi infoühiskonna teenuste arendamise osakond	Registreerimisnumber: <input type="text"/>
Teenuse nimi	Dokumendivahetuse keskkond	
Teenuse lühikirjeldus	Dokumendivahetuse keskkond on dokumente menetlevate infosüsteemide suhtlusvõrgustik, mille vahendusel on keskkonnaga liitunud infosüsteemide kasutajatel võimalik omavahel saata ja/või vastu võtta kokkulepitud dokumente (dokumendiliike).	

Kokkulepitud teenuselisade kirjeldus (nt soovitud varundustihedus, logimise detailsus, eraldi valveala jms)	Teenuse teavitused RIA teavitab teenuse kasutajaid esimesel võimalusel kõigist teadaolevatest teenuse katkestustest ja teenuse kasutamist takistavatest asjaoludest.
	Korralised hooldustööd <ul style="list-style-type: none">RIA toodangukeskkonna teenuste tööajal toimuvatest katkestustest ning suurematest hooldustöödest teavitatakse teenuse kasutajaid e-posti teel vähemalt 48 tundi enne nende toimumist. Samuti avaldatakse vastav info RIA kodulehe hooldusteadetes (http://www.ria.ee/hooldusteadet) ning hooldusteadete RSS voos.RIA toodangukeskkonna korrapärased infrastruktuuri hooldustööd toimuvad iga kuu kolmandal neljapäeval ajavahemikul 18.00–01.00
	Infosüsteemi logid Infosüsteemi logisid säilitatakse üks aasta.
	Kasutajatugi väljaspool tööaega Väljaspool tööaega on kasutajatoega võimalik kontakteeruda jättes teate kasutajatoe automatvastajale või saates e-kirja aadressile help@ria.ee
	Aruandlus Teenuse töö aruanne esitatakse kliendi kontaktisikutele hiljemalt iga kalendrikuu viieteistkümnendaks kuupäevaks. DVK kasutuse statistika esitatakse kliendile hiljemalt iga kalendrikuu viiendaks kuupäevaks.

RIA kontakt	RIA kasutajatugi	Tel: 6630 230	E-post: help@ria.ee
Kliendi 1. kontaktisik	Liivi Karpistšenko	Tel: 6256375	E-post: liivi.karpistsenko@mkm.ee
Kliendi 2. kontaktisik	Relika Metsallik-Koppel	Tel: 56 604 603	E-post: relika.metsallik-koppel@mkm.ee

Teenuse eksploatatsiooninõuete kehtivuse algusaeg:	Alates käskkirja kinnitamisest.
Teenuse eksploatatsiooninõuete kehtivuse lõppaeg:	Kuni nõuete muutmiseni.

Mõisted

- **Funktsionaalsus**

Funktsionaalsus on tegevus, mida kasutaja saab (äriteenusega seotud) rakenduse/infosüsteemi abil iseseisvalt (st ei eelda RIA inimese tegevust) sooritada.

- **Kriitilisuse klass**

Kriitilisuse klass on teenuse taastamise maksimaalne ajakulu ning prioriteet, mis järjekorras katastroofiolukorras (näiteks serveriruumide vee- või tulekahjustuste või muu ootamatu eriolukorra puhul) teenuseid taastatakse. Kriitilisuse klass on määratud vastavalt „Käideldavuse halduse- ja Talitluspidevuse korrale“. Lähtuvalt taasteaegadest, jaotatakse infosüsteemi osad järgnevasse kriitilisuse klassidesse:

- I – taasteaeg 72 h;
- II – taasteaeg 168 h;
- III – taasteaeg määratlemata.

- **Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv**

Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv on üheaegselt teenust kasutavate kasutajate arv, mille korral on tagatud teenuse kvaliteetne toimimine.

- **Maksimaalne viide**

Maksimaalne viide on maksimaalne lubatud viide operatsiooni toimumiseks.

- **Normaalne viide**

Normaalne viide on tavapärane operatsiooni toimumise aeg sekundites (mille rahuldamiseks on süsteem optimeeritud).

- **Planeerimata katkestus**

Planeerimata katkestus on mitte plaanipärane teenuse või selle funktsionaalsuse maasolek või häire nende töös. Planeerimata katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal aset leidvad planeerimata katkestused. Planeerimata katkestuseks ei loeta olukorda, kus häiritud on üksikute kasutajate töö, kuid asutuses (sama hoone piires) on teenus kättesaadav.

- **Planeeritud katkestus**

Planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kättesaadav. Planeeritud katkestuste hulka arvestatakse ainult teenuse tööajal toimuvaid planeeritud katkestusi. Planeeritud katkestust kasutatakse hoolduseks, testimiseks ja täienduste tegemiseks.

- **Reaktsiooniaeg**

Reaktsiooniaeg on aeg, mis kulub sisestushetkest või päringusignaalist kuni vastuse saamiseni. 90% päringutest peavad mahtuma maksimaalse viite sisse. Reaktsiooniaegade mitte vastamisel esitatud nõuetele antakse RIA-le vea kõrvaldamiseks aega 10 (kümme) tööpäeva alates RIA kasutajatoe teavitamisest.

- **Teenuse taastamiskoha klass**

Teenuse taastamiskoha klass määrab maksimaalse andmehulga, mis võib minna kaotsi teenuse taastamise käigus. Taastamiskoha klass määratakse ajavahemikuna enne tõrget. Näiteks taastamiskoha klass üks ööpäev saavutatakse igapäevase varundamisega, kus maksimaalne andmekadu võib olla 24 tunni andmed. Taastekoha klassid on järgmised:

- I – 24 h;
- II – 72 h;
- III – 168 h;
- IV – üks kuu;
- V – määratlemata.

- **Tööaeg**

Tööaeg on kokkulepitud ajavahemik, millal IT teenus peab kasutajale garanteeritult kättesaadav olema ning mille jooksul pakutakse IT teenusele kasutajatoe tuge (kasutusnõustamine, planeerimata katkestuste lahendamine jms). Teenuste töö väljaspool tööaega on monitooritud.

Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:

I – 9:00-17:00

- **Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele**

Varukooopia paigutamine lühiajalisele säilitamisele määratleb varukooopia tsükli pikkuse, ehk ajavahemiku, kui kaua säilitatakse varukoopiaid enne kustutamist.

- **Varukooopia paigutamine tähtajatule säilitamisele**

Varukooopia paigutamine tähtajatule säilitamisele määratleb ajavahemiku, mille lõppedes paigutatakse viimane varukooopia tähtajatule säilitamisele (kuu – kuu viimane kooopia, aasta – aasta viimane kooopia).

- **Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus**

Maksimaalne lubatud ajavahemik, mille jooksul on vaja teenuse töö taastada.

LISA 1 ERITINGIMUSED

1. Eksploatatsiooninõuded

Teenuse kättesaadavus

Jrk. nr	Tingimus	Väärtus
1.1.1	Tööaja klass	I
1.1.2	Maksimaalne lubatud üheaegne pöördumiste arv	100/s

Planeerimata katkestus¹ katastroofiolukorras

1.2.1	Kriitilisuse klass (maksimaalne teenuse taastamisele kuluv aeg katastroofiolukorras)	I
-------	--	---

Planeerimata katkestus tavaolukorras

1.3.1	Ühe planeerimata katkestuse maksimaalne kestus	24 h
1.3.2	Maksimaalne planeerimata katkestuste kestus aastas	24 h

Planeeritud katkestus²

1.4.1	Planeeritud katkestusest etteteatamise aeg	48 h
1.4.2	Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestus	4 h
1.4.3	Maksimaalne planeeritud katkestuste kestus aastas	16 h
1.4.4	Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	1

Andmekadu ja varundus

1.5.1	Teenuse taastamiskoha klass	I
1.5.2	Varukoopiate paigutamine tähtajatule säilitamisele	1 aasta
1.5.3	Varukoopiate paigutamine lühiajalisele säilitamisele	1 nädal

¹ Teenuse taastamise aega katastroofiolukorras arvestatakse inimtundides. Planeerimata katkestusi tavaolukorras arvestatakse töötundides.

² Planeeritud katkestusi (v.a. katkestustest etteteatamise aega) arvestatakse töötundides.

Reaktsiooniajad³

Funktsionaalsus	Normaalne viide	Maksimaalne viide
ADIT jaga dokument	2 s	10 s
ADIT salvesta dokument ja fail	1 s	3 s
DVK saada dokument	2 s	9 s
DVK võta vastu uus dokument	2 s	9 s

90% päringutest peab mahtuma maksimaalse viite sisse.

³ Mõõdetakse ainult RIA enda poolt tehtavaid päringuid.