



KINNITATUD  
direktori 12.05.2008. a  
käskkiri nr. 64  
Lisa 1

## Infosüsteemi Avatud E- toimik (AET) ekspluatatsiooninõuded

### 1.1 Teenuse kättesaadavus

	<b>E-R</b>	<b>L, P</b>
1.1.1 Tööaeg	<b>8.00 – 24.00</b>	<b>--</b>
1.1.2 Maksimaalne lubatud üheaegsete pöördumiste arv	<b>100 tk</b>	
1.1.3 Maksimaalne lubatud üheaegne sessioonide arv	<b>500 tk</b>	

### 1.2 Planeeritud katkestus

1.2.1 Planeeritud katkestusest etteteatamisaeg (vähemalt)	<b>48 h</b>
1.2.2 Planeeritud katkestuste maksimaalne kogukestvus aastas	<b>96 h</b>
1.2.3 Ühe planeeritud katkestuse maksimaalne kestvus	<b>7 h</b>
1.2.4 Maksimaalne planeeritud katkestuste arv kuus	<b>8 tk</b>

**Planeeritud katkestustest teavitatakse tööpäeviti kell 9.00-17.00**

### 1.3 Planeerimata katkestus

1.3.1 Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus aastas	<b>24 h</b>
1.3.2 Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus:	<b>4 h</b>



#### 1.4 E-toimiku funktsioonide reaktsiooniajad<sup>1</sup>

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

Nr	Funktsioon	Kokku lepitud tingimus (s)	
		Norm	Max.
1.5.1	Lihtpäring <sup>2</sup>	1	7
1.5.2	Otsingu vastuse saamine (lihtne, vastuses alla 25 kirje)	1	7
1.5.3	Otsingu vastuse saamine (üle 25 kirje)	2	9
1.5.6	Detailandmete kuvamine	1	5
1.5.7	Otsinguväljade puhastamine	1	5

#### 1.5 Nõuded tugiteenusele

Teenuse kasutajatugi toimub e-maili teel.

## 2 Definitsioonid

### 2.1 Tööaeg

Tööaeg on ajavahemik, millal teenus on kasutajatele kättesaadav. Tööaeg määratakse eraldi tööpäevadele ning nädalavahetustele.

### 2.2 Tööaja jaotus

Tööaeg on jaotatud klassidesse järgnevalt:

- I 7.00 – 20.00
- II 6.00 – 22.00
- III 00.00 – 00.00

### 2.3 Teenindusaeg

Teenindusaeg on kokku lepitud tööajast üle jääv ajavahemik hooldustöödeks, mille jooksul ei pea teenus olema kättesaadav.

### 2.4 Teenindusaja jaotus:

- I 20.00 – 7.00
- II 22.00 – 6.00
- III puudub

<sup>1</sup> Päringu teostamise ajaks on aeg mis kulub info liikumisele ühest andmebaasist/süsteemist teise

<sup>2</sup> Ühe objekti/asja/klassi andmete küsimine tema ID järgi



## **2.5 Maksimaalne lubatud üheaegne kasutajate arv**

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

## **2.6 Planeeritud katkestus**

Planeeritud katkestus on eelnevalt kokkulepitud ajavahemik, mille jooksul teenus ei ole kätte saadav. Planeeritud katkestused toimuvad ainult tööajal.

## **2.7 Planeerimata katkestus**

Planeerimata katkestus on tööajal aset leidev mitte plaanipärane katkestus teenuse toimimises. Planeerimata katkestuseks ei loeta olukorda, kus häiritud on vähese arvu kasutajate töö, kuid asutuses (sama hoone piires) on teenus kättesaadav.

## **2.8 Lubatud planeerimata katkestuste kogukestvus**

Lubatud planeerimata katkestuse kogukestvus on maksimaalne lubatud planeerimata katkestuste kestvus mingil ajaperioodil (aastas).

## **2.9 Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus**

Maksimaalne ühekordse planeerimata katkestuse kestvus on maksimaalne lubatud ajavahemik kus teenus ei ole tööajal kättesaadav või on oluliselt häiritud vähemalt ühe asutuse piires.

## **2.10 Normaalne viide**

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

## **2.11 Maksimaalne viide**

Maksimaalne viide on maksimaalne lubatud viide operatsiooni toimumiseks.

## **2.12 Reaktsiooniaeg**

Reaktsiooniaeg on aeg, mis kulub sisestushetkest või päringusignaalist kuni vastuse saamiseni. Lepingu rikkumiseks loetakse olukorda, kus reaktsiooniajad ületavad maksimaalse viide vähemalt ühe asutuse piires. Reaktsiooniaegade mitte vastamisel esitatud nõuetele antakse Infosüsteemide talitusele vea kõrvaldamiseks aega 10 (kümme) tööpäeva alates IT-Abi teavitamisest.