

**Koksnes plūsmas IT komunikācijas platformas  
pakalpojumu līmeņu vienošanās  
(service level agreement) SLA  
VKP IT darba grupa 18.03.2019**

**Tīkls un serveru infrastruktūra.**

Bojājumu novēršana ir jānodrošina 365 (366) dienas gadā.  
Maksimālais laiks bojājumu novēršanai - 2 (divu) stundu laikā darba dienās diennakts režīmā no attiecīgās problēmas konstatēšanas vai reģistrācijas brīža datu pārraides pieslēgumam.  
Pakešu zuduma koeficients - <0,01% pie datu kanāla pīķa noslodzes līdz 90%;  
Latentums – <20 ms pie datu kanāla pīķa noslodzes līdz 90%  
Pieļaujamā kumulatīvā mēneša dīkstāve – 30 minūtes.

**Sistēmas pieejamība.**

Sistēmas nepieejamība, sistēmas atjaunojumu vai apkopes nepieciešamībai paredzēta plānveidīga, reizi mēnesī, naktī no svētdienas uz pirmdiemu. Maksimālais sistēmas nepieejamības laiks 4 stundas.  
Sistēmas standarta pieejamība 7X24, pie maksimālā dīkstāves laika 4h.

Sistēmas uzturēšanas laikā darbībā atklātās problēmas tiek iedalītas kategorijās, kas definē to novēršanas laiku no atklāšanas līdz novēršanai produkcijas vidē:

1. **A kategorija.** Avārija. Problēma izraisa pilnīgu sistēmas vai tās atsevišķas daļas darbības apstāšanos. Darbs nevar tikt turpināts. **Novēršanas laiks 4 h.**
2. **B kategorija.** Kļūda kuru nevar apiet. Problēma, kas negatīvi ietekmē sistēmas būtisku funkciju izpildi. Nav zināms pieņemams problēmas apiešanas risinājums, tomēr ir iespējams darbu turpināt ierobežotā režīmā. Novēršanas laiks **2 darba dienas.**
3. **C kategorija.** Kļūda kuru var apiet. Problēma izraisa nelielus sistēmas funkcionalitātes ierobežojumus. Ietekme uz sistēmu ir mazsvarīga, taču sagādā zināmas neērtības. Ir zināms problēmas apiešanas risinājums. Novēršanas laiks **15 darba dienas.**
4. **D kategorija.** Problēma neizraisa Sistēmas iespēju zudumus, taču rada neērtības darbā ar sistēmu. Novēršanas laiks **30 darba dienas.** Galvenokārt, kopā ar sistēmas atjaunojumu un/vai apkopi.

**Mārtiņš Gaigals**

papiNet pilotprojekts Latvijā

Tālrunis 29166096

E-pasts [martins.gaigals@vmf.lv](mailto:martins.gaigals@vmf.lv)

[www.lkuuv.lv](http://www.lkuuv.lv)

