

# SLA

## HITSA Moodle garanteeritud tööaeg on:

Kell 07.00 - 20.00

**Planeeritud katkestused** toimuvad üldjuhul väljaspool tööaega. Kui planeeritud katkestus toimub tööajal ja kestab kauem kui 15 minutit, teavitatakse kasutajaid sellest Moodle avalehel ja koolide administraatoreid (Manager/Haldur roll) e-kirja teel vähemalt 5 tööpäeva ette. Väljaspool tööaega toimuvatest katkestustest ei ole kohustust ette teatada.

**VARUKOOPIAD HITSA Moodle serverist** tehakse iga P, T, N öösel.

### Varukoopiate säilitamine:

T, N tehtud varukoopia: 1 nädal

P tehtud varukoopia: 1 kuu

Iga kuu viimane varukoopia: 6 kuud

**Kasutajatugi** toimub e-posti teel: [moodle@hitsa.ee](mailto:moodle@hitsa.ee)

Moodle sama vahendi (test, küsitlus, foorum vmt) samaaegset kasutamist võimaldab Moodle garanteeritult kuni 300-le kasutajale. Suurema arvu kasutajate korral samas vahendis tuleks kasutamine hajutada ajaliselt erinevatele aegadele ja väiksematele kasutajarühmadele. Sellistest suurte osalejate arvuga üritustest tuleb vähemalt kaks nädalat ette teavitada e-posti teel [moodle@hitsa.ee](mailto:moodle@hitsa.ee). E-kirjaga tuleb edastada osalejate koguarv ja otselink Moodles lahendatava(te)le testi(de)le.

Viimati muudetud: 22.05.2018