

# Palvelutasoliite Finnan palvelusopimukseen

## 1. Taustatekijät

Tämä liite koskee niitä Finna-konsortion jäseniä, joiden aineistot tai näkymä on avattu loppukäyttäjille ja jotka ovat ilmoittaneet asiasta Kansalliskirjastolle.

Finna-palvelun palvelinympäristöstä ja käyttöjärjestelmätason ylläpidosta vastaa CSC – Tieteen tietotekniikkakeskus Oy. Kansalliskirjaston ja CSC:n välisistä vastuista ja velvoitteista sovitaan Kansalliskirjaston ja CSC:n välisessä sopimuksessa. Kansalliskirjasto hallinnoi palveluketjua ja ottaa vastaan Finna-konsortion jäsenten tukipyynnöt ja välittää ne tarvittaessa palvelinympäristön ylläpitäjälle.

Kansalliskirjasto pyrkii parhaan kykynsä mukaan ylläpitämään tässä liitteessä määriteltyä palvelutasoa, mutta palvelupoikkeamat eivät aiheuta korvausvelvoitetta Kansalliskirjastolle.

## 2. Palveluajat

Kansalliskirjasto toimittaa Finna-konsortion jäsenelle tuki- ja ylläpitopalvelua arkipäivinä klo 8:30-16:15 välisenä aikana (Normaali Palveluaika), jolloin Kansalliskirjaston asiantuntijat ovat tavoitettavissa. Korjaus- ja ylläpitotoimenpiteet tehdään Normaalina Palveluaikana. Kaikki Normaalin Palveluajan ulkopuolella tehtävät korjaus- ja ylläpitotoimenpiteet ovat vapaaehtoisia.

## 3. Reagointiajat

**Reagointiajalla** tarkoitetaan sitä aikaa, jonka kuluessa palvelupyyntö tai häiriöilmoitus on viimeistään otettava käsittelyyn tai tiedotettava sitä vastuutahoa, jota pyyntö tai ilmoitus koskee. Reagointiaika alkaa Normaalin Palveluajan puitteissa siitä hetkestä, jona Kansalliskirjasto on vastaanottanut Finna-konsortion jäsenen pyynnön tai ilmoituksen. Reagointiaika riippuu pyynnön tai ilmoituksen kiireellisyysluokituksesta, jonka Kansalliskirjasto määrittelee seuraavan taulukon mukaisella tavalla. Kansalliskirjasto auttaa keskitetystä ylläpidosta poistuneiden asiakasliittymäohjelmiston osien häiriöiden selvittämisessä, mikäli sillä ei ole kohtuuttomia vaikutuksia Finnan palvelusopimuksessa tai sen liitteissä määriteltyjen tehtävien hoitamiselle. (ks. myös kohta 5).

Kirjastoverkkopalvelut

Kiireellisyysluokitus	Tilannekuvaus	Reagointi-aika Normaalina Palveluaikana
Korkein	Palvelun käytön kokonaan estävä ongelma tai laajasti loppukäyttäjää koskeva palvelun käyttöä estävä ongelma.	2 h
Korkea	Yksittäistä loppukäyttäjää tai organisaatiota merkittävästi haittaava ongelma tai loppukäyttäjälle näkymätön, mutta kriittinen ongelma.	4 h
Normaali	Muu asiakkaan palvelupyynnö tai loppukäyttäjälle näkymätön ei-kriittinen ongelma.	2 työpäivää
Alhainen	Loppukäyttäjälle näkymätön, vähäinen ongelma tai uusi kehitystehtävä.	5 työpäivää

Kun Kansalliskirjaston asiantuntija aloittaa palvelupyynnön tai häiriöilmoituksen käsittelyn, alkaa ratkaisuaika. Finna-konsortion jäsenelle ilmoitetaan, jos pyyntöä tai ilmoitusta ei voida ratkaista Finna-tuessa, vaan asia siirretään esimerkiksi CSC:n käsittelyyn tai se kuuluu konsortion jäsenen ylläpitovastuualueeseen. Kun korkeimman tai korkean kiireellisyysluokan pyyntö tai ilmoitus kuuluu Kansalliskirjaston ylläpitovastuualueeseen, se pyritään ratkaisemaan välittömästi.

#### 4. Tiedottamiskäytännöt

Finna-konsortion jäsen lähettää palvelupyynnön tai häiriöilmoituksen Finnan palvelusähköpostiin, [finna-posti@helsinki.fi](mailto:finna-posti@helsinki.fi), jota Kansalliskirjaston asiantuntijat päivystävät Normaalina Palveluaikana. Kansalliskirjasto ilmoittaa versiopäivityksistä, palvelukatkoista ja häiriötilanteista konsortion jäsenille Finnan sähköpostilistalla, [kdk-asiakasliittyma@helsinki.fi](mailto:kdk-asiakasliittyma@helsinki.fi). Konsortion jäsenen tulee ilmoittaa Kansalliskirjastolle sähköpostilistaa varten ylläpidon yhteyshenkilöidensä ajantasaiset yhteystiedot Finnan palvelusähköpostiin, [finna-posti@helsinki.fi](mailto:finna-posti@helsinki.fi).

Kansalliskirjasto pyrkii sopimaan Finnan versiopäivitysten ja suunniteltujen käyttökatkojen ajankohtia koskevista yleisistä periaatteista yhdessä Finna-konsortion jäsenten kanssa. Versiopäivityksistä ja Kansalliskirjaston vastuulla olevista suunnitelluista käyttökatkoista ilmoitetaan Finna-konsortion jäsenille hyvissä ajoin, vähintään viikko etukäteen. Kansalliskirjasto pyrkii parhaan kykynsä mukaan huomioimaan konsortion jäsenten toiveita päivityksiä ja katkoja koskien.

## 5. Palveluun liittyvät rajaukset

Kansalliskirjaston vastuulla olevan keskitetyn palvelutuen piiriin kuuluvat Finnan palvelusopimuksen kohdissa 6.2, 6.3 ja 6.4. määritellyt asiat. Myös Finna-konsortion jäsenten Kansalliskirjaston tuottamien ohjeiden mukaan tekemät muutokset Finnan paikallisiin näkymiin kuuluvat keskitetyn tuen piiriin. Häiriötilanteet, jotka johtuvat muista muutoksista tai ulkoisiin järjestelmiin liittyvistä tekijöistä, eivät kuulu keskitetyn tuen piiriin.

## 6. Raportointi ja laaduntarkkailu

Kansalliskirjasto pyrkii antamaan Finna-konsortion jäsenille mahdollisimman selkeää informaatiota palvelutason toteumasta erikseen määriteltävien mittareiden avulla. Tavoitteena on tuottaa tietoa toteutuneista reagointiajoista, saapuneiden palvelupyyntöjen ja häiriöilmoitusten määrästä sekä suunnittelemattomista palvelukatkoista.

Palvelupyyntöjä ja häiriöilmoituksia varten Kansalliskirjastolla on käytössä tehtävienhallintajärjestelmä, joka tuottaa informaatiota palvelun tason toteutumisesta. Lisäksi palvelinympäristöstä ja käyttöjärjestelmätason ylläpidosta vastaavalla CSC:llä on käytössä palvelun kriittisiin toimintoihin liitetty automaattinen valvontajärjestelmä, joka tuottaa informaatiota palvelutason tarkkailua varten. Kansalliskirjasto raportoi Finna-konsortion jäsenille palvelutason toteumasta vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Kansalliskirjasto myös kartoittaa asiakastytyväisyyttä säännöllisesti asiakaskyselyin. Kyselyiden tuloksista Kansalliskirjasto raportoi Finna-konsortion jäsenille kerran vuodessa.