

Liite 3: Palvelun kuvaus ja palvelutaso

1. Liitteen kohde

Tämä liite liittyy Kansalliskirjaston ja konsortion jäsenen väliseen Finnan palvelusopimukseen (Sopimus). Tässä liitteessä kuvataan Kansalliskirjaston velvoitteita Finnaan liittyvien palveluiden tarjoajana, konsortion jäsenen Finna-palveluun osallistumiseen liittyviä velvoitteita ja osapuolten yhteisiä velvoitteita. Osapuolet sitoutuvat täyttämään niille tässä liitteessä asetetut velvoitteet.

Mikäli konsortion jäsen ei ota Finna-palvelua täydessä laajuudessaan käyttöön (ks. taulukko Sopimuksen kohdassa 4), jäsentä eivät koske tämän liitteen kohdan 3 sellaiset velvoitteet, jotka kuvaavat palvelun osia, joita jäsen ei käytä.

Tässä liitteessä kuvataan myös Finnan palvelutasoa. Kansalliskirjasto pyrkii parhaan kykynsä mukaan ylläpitämään määriteltyä palvelutasoa, mutta palvelupoikkeamat eivät aiheuta korvausvelvoitetta Kansalliskirjastolle. Tässä liitteessä kuvattu palvelutaso koskee niitä Finna-konsortion jäseniä, joiden aineistot tai näkymä on avattu loppukäyttäjille ja jotka ovat ilmoittaneet kirjallisesti asiasta Kansalliskirjastolle.

Palvelun kuvaus

2. Kansalliskirjaston velvoitteet

Kansalliskirjasto vastaa Finna-ohjelmiston kehittämisestä, ylläpidosta ja tuesta sekä tarjoaa Finnaan ja konsortioon liittyviä palveluita seuraavasti:

- 2.1 Konsortion toiminnan koordinointi ja sopimusten hallinnointi
 - 2.1.1 Päivittää ja hallinnoi Finnan ylläpitoa koskevia sekä muita tarvittavia sopimuksia.
 - 2.1.2 Koordinoi konsortion toiminnan suunnittelua, raportointia ja arviointia.
 - 2.1.3 Raportoi Finnan toiminnasta konsortiolle sekä vastaa tuloksiin ja talouteen liittyvästä vuosiraportoinnista.
- 2.2 Finna-ohjelmiston kehittäminen ja ylläpito
 - 2.2.1 Vastaa Finna-ohjelmiston ylläpidosta ja kehittämisestä, jota tehdään yhteistyössä konsortion jäsenen kanssa.
 - 2.2.2 Tuottaa hallintaliittymän, jolla konsortion jäsen voi ylläpitää, päivittää ja räätälöidä Finnan paikallista näkymää.
 - 2.2.3 Edesauttaa mahdollisuuksien mukaan konsortion jäseniä hyödyttävien palveluiden integroimista Finnaan tai toteuttamista Finnan avulla.

- 2.2.4 Vastaa siitä, että Finna-palvelu on sopimuksen mukainen ja että työ tehdään tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla ja hyvää teknistä tapaa ja laatutasoa noudattaen. Kansalliskirjasto ei takaa, että Finna-ohjelmisto ja hallintaliittymä ovat käytössä keskeytyksittä tai että ne ovat virheettömiä.
- 2.2.5 Koordinoi konsortion jäsenorganisaatioiden Finna-ohjelmiston kehittämistyötä.
- 2.2.6 Seuraa yhteistyössä palvelinympäristön ylläpitäjän kanssa palvelinympäristön kapasiteettia ja kehittää palvelinympäristön toimivuutta.
- 2.3 Normalisointisääntöjen ja indeksien ylläpitoon liittyvät palvelut
- 2.3.1 Haravoi metatiedon OAI-PMH -rajapintaa tai muuta Kansalliskirjaston kanssa sovittua rajapintaa käyttäen ja indeksoi metatiedon Finnaan Kansalliskirjaston ja konsortion jäsenen yhdessä laatimien normalisointisääntöjen mukaisesti. Kansalliskirjasto sopii konsortion jäsenen kanssa metatiedon haravoinnista ja siitä, miten usein haravointi tehdään.
- 2.3.2 Vastaa Kansalliskirjaston toimista johtuvista normalisointisääntöjen päivittämisestä.
- 2.3.3 Koordinoi tietoelementtien (esim. aineistolajikenttien yhtenäistäminen) käyttöä yhteismitallisuuden varmistamiseksi.
- 2.4 Finnan käyttöön liittyvät palvelut
- 2.4.1 Antaa koulutusta, tukea, neuvontaa ja ohjeistusta konsortion jäsenille.
- 2.4.2 Kehittää ja ylläpitää arkistojen, kirjastojen ja museoiden yhteistä Finna.fi-näkymää.
- 2.4.3 Tarjoaa konsortion jäsenille mahdollisuuden seurata Finnan käyttötilastoja.
- 2.4.4 Asentaa konsortion jäsenen ilmoittamat IP-osoitteet Finnaan.
- 2.4.5 Ilmoittaa palvelun käyttökatkoista ja muista poikkeustilanteista tämän liitteen kohdan 8 mukaisesti.
- 2.5 Viestintä ja konsortion jäsenten välisen yhteistyön ja toimintaedellytysten edistäminen
- 2.5.1 Järjestää Finnaan liittyviä tapahtumia ja seminaareja konsortion jäsenille.
- 2.5.2 Osallistaa konsortion jäseniä tarvittaessa kehittämistoimintaan ja Edistää konsortion jäsenten osallistumista yhteisten kysymysten ratkaisuun.
- 2.5.3 Ylläpitää ja kehittää konsortion sisäistä työskentelysivustoa ja vastaa muusta Finnaa tukevasta viestinnästä.
- 2.5.3 Toteuttaa Finnan loppukäyttäjille suunnattuja kyselyitä ja muita käytön seurannan ja arvioinnin edellyttämiä selvityksiä.

3. Konsortion jäsenen velvoitteet

Konsortion jäsen vastaa taustajärjestelmistä, niissä olevista aineistoista ja metatiedoista sekä Finnaan kohdistuvista toimenpiteistä seuraavasti:

- 3.1 Rajapinnat ja palvelut pois lukien sellaiset rajapinnat ja palvelut, jotka ovat Kansalliskirjaston hallinnassa ja määräysvallassa

- 3.1.1 Toteuttaa, ylläpitää ja päivittää taustajärjestelmien metatiedon haravointirajapinnat.
 - 3.1.2 Toteuttaa, ylläpitää ja päivittää taustajärjestelmien palveluiden rajapinnat, mikäli palvelut halutaan integroida Finnaan.
 - 3.1.3 Tunnistaa asiakkaansa paikallisella tasolla käytettävissä olevalla tavalla, joka voi olla esimerkiksi rajapinta, jolla asiakkuus voidaan tarkistaa konsortion jäsenen ylläpitämästä asiakasrekisteristä käyttäjätunnuksen ja salasanan perusteella.
- 3.2 Paikallisten näkymien toteuttaminen ja **ylläpito**
- 3.2.1 Räättäloi Finnan paikallisen näkymän ja vastaa räätälöinnin yhteydessä Finna-ohjelmistoon tekemistään muutoksista ja niiden lainmukaisuudesta. Jos Kansalliskirjasto huomauttaa räätälöinnin vahingollisuudesta, konsortion jäsen on velvollinen korjaamaan räätälöinnin. Jos räätälöinti aiheuttaa vakavan tietoturvapoikkeaman tai haavoittuvuuden Finna-ohjelmistoon, Kansalliskirjastolla on oikeus muuttaa tai perua räätälöinti.
 - 3.2.2 Testaa Finnan paikallisen näkymän toimivuuden.
 - 3.2.3 Tiedottaa Kansalliskirjastolle Finnan paikallisen näkymän käyttöönoton etenemisestä.
- 3.3 Aineistot ja **metatieto**
- 3.3.1 Vastaa siitä, että sillä on oikeus tarjota pääsy aineistoihin ja metatietoihin Finnan välityksellä niin, että se tapahtuu voimassa olevan lainsäädännön ja aineistoja tai metatietoja mahdollisesti koskevien sopimusten mukaisesti.
 - 3.3.2 Vastaa siitä, että sillä on oikeus asettaa vapaasti kaikkien käytettäväksi ja tämän Sopimuksen Liitteen 4 (Vapaasti käytettävissä oleva metatieto) mukaisesti lisensoitavaksi **Finna-indeksiin** toimittamansa metatieto. Tällainen metatieto ei sisällä lainsäädännöstä, kolmansien osapuolten kanssa tehdyistä sopimuksista tai viranomaissuosituksista johtuvia käyttörajoituksia. Mikäli Finna-indeksiin toimitettavaan metatietoon kuitenkin liittyy käyttörajoituksia, konsortion jäsenen tulee yksilöidä metatieto Kansalliskirjaston ohjeistamalla tavalla ja ilmoittaa asiasta Kansalliskirjaston antamien ohjeiden mukaan.
 - 3.3.3 Vastaa siitä, että sen Finnaan tuottama ja/tai toimittama aineisto ja metatieto eivät loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia tai yksityisyyttä taikka sisällä lainvastaista materiaalia.
 - 3.3.4 Mikäli konsortion jäsen havaitsee mahdollisen oikeudenloukkauksen tai lainvastaisen tilanteen, konsortion jäsenen tulee viipymättä ilmoittaa siitä Kansalliskirjastolle.
- 3.4 Toimintatavat, ilmoitusvelvollisuudet
- 3.4.1 Noudattaa yhteisesti sovittuja toimintatapoja ja standardeja, kuten **julkisen hallinnon kokonaisarkkitehtuuria ja muita keskeisiksi tunnistettuja sidosarkkitehtuuria sekä** opetus- ja kulttuuriministeriön Digitaalisen kulttuuriperinnön kokonaisuuden kokonaisarkkitehtuuria ja siihen liittyvää **standardisalkkua.**
 - 3.4.2 Toimittaa Kansalliskirjaston ohjeistamalla tavalla tiedot IP-osoitteistaan ja niissä tapahtuvista muutoksista.

- 3.4.3 Ilmoittaa Kansalliskirjaston ohjeistamalla tavalla yhteys henkilöiden ajantasaiset tiedot.
- 3.4.4 Konsortion jäsenet ilmoittavat palvelussa havaituista toimintahäiriöistä tämän liitteen kohdan 8 ohjeistuksen mukaisesti.
- 3.5 Tietoturva
- 3.5.1 Huolehtii saamistaan käyttäjätunnuksista ja varmistaa, että ne eivät joudu sellaisten tahojen haltuun, joilla ei ole oikeutta niiden käyttöön. Konsortion jäsenen tulee varmistua siitä sitoutuu varmistamaan, ettei jäsenen henkilöstö luovuta käyttäjätunnuksiaan toiselle henkilölle organisaation sisällä tai organisaation ulkopuolelle. Jäsenen tulee lisäksi huolehtia siitä, että käyttäjähallinta on ajan tasalla, ja että tunnukset annetaan vain sellaisille henkilöille ja ne ovat vain sellaisilla henkilöillä, jotka asemansa puolesta ne tarvitsevat. Jäsenen tulee huolehtia, että tarpeettomat tunnukset poistetaan.
- 3.5.2 Suorittaa toimenpiteet jotka voivat vaikuttaa tietoturvaan, parhaan taitonsa ja kykynsä mukaan palvelun turvallisuudesta huolehtien ja noudattaen hyvän tietoturvan edellyttämiä käytäntöjä. Mikäli Kansalliskirjasto on antanut ohjeen jonkin toimenpiteen suorittamisesta, se tulee suorittaa annetun ohjeistuksen mukaisesti.
- 3.5.3 Huolehtii Kansalliskirjaston antaman ohjeistuksen jalkauttamisesta organisaatiossaan sekä siitä, että sen henkilöstön osaamista ylläpidetään kouluttamalla, ja mahdollistaa koulutuksiin osallistumisen siten, että ohjeistuksen noudattaminen on mahdollista.
- 3.5.4 Vastaa paikallisen näkymän räätälöinnin yhteydessä Finna-ohjelmistoon tekemiensä muutosten tietoturvasta. Konsortion jäsen on vastuussa Finna-ohjelmiston muutosten aiheuttamista mahdollisista haitoista vahingoista Palvelusopimuksen kohdan 9 (Vahinkojen korvaaminen) mukaisesti.

4. Yhteiset velvoitteet

- 4.1 Kansalliskirjasto ja konsortion jäsen liittävät yhdessä taustajärjestelmien palvelut Finnaan, sikäli kuin palveluissa on tarvittavat rajapinnat.
- 4.2 Konsortion jäsen ja Kansalliskirjasto yhdessä vastaavat konsortion jäsenen hallinnoiman aineiston metatiedon normalisointisääntöjen laatimisesta. Konsortion jäsen ja Kansalliskirjasto yhdessä vastaavat metatiedon normalisointisääntöjen päivittämisestä lukuun ottamatta niitä tilanteita jolloin päivittämisestä vastaa Kansalliskirjasto, ks. tämä liite 2.3.2.
- 4.3 Sopijapuolet huolehtivat siitä, että niiden käyttämät laitteet sekä tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.
- 4.4 Sopijapuolet voivat halutessaan käyttää alihankkijoita. Sopijapuolet vastaavat alihankkijoidensa velvollisuuksista kuin omistaan ja sopivat alihankkijoidensa kanssa Finnan palvelusopimuksen ja sen liitteiden velvoitteita vastaavista sopimusvelvoitteista.
- 4.5 Mikäli sopijapuolen järjestelmiin, tietoihin tai palveluihin kohdistuu vakava turvallisuuspoikkeama, kuten tietomurto, jolla on vaikutusta toiseen sopijapuoleen, tulee asiasta ilman aiheutonta viivytystä ilmoittaa tämän liitteen kohdan 8 ohjeistuksen mukaisesti.

Palvelutaso

5. Tausta palvelutasolle

Finna-palvelun palvelinympäristöstä ja käyttöjärjestelmätason ylläpidosta vastaa CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy. Kansalliskirjasto hallinnoi palveluketjua ja ottaa vastaan Finna-konsortion jäsenten tukipyynnöt ja välittää ne tarvittaessa palvelinympäristön ylläpitäjälle.

6. 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 Normaalin Palveluaikana. Kaikki Normaalin Palveluajan ulkopuolella tehtävät korjaus- ja ylläpitotoimenpiteet ovat vapaaehtoisia.

7. 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 Finna-ohjelmiston osien häiriöiden selvittämisessä, mikäli sillä ei ole kohtuuttomia vaikutuksia Finnan palvelusopimuksessa tai sen liitteissä määriteltyjen tehtävien hoitamiseksi (ks. myös kohta 9).

Kiireellisyysluokitus	Tilannekuvaus	Reagointiaika Normaalin 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 palvelupyyntö 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 ylläpivovastuualueeseen. Kun korkeimman tai korkean kiireellisyysluokan pyyntö tai ilmoitus kuuluu Kansalliskirjaston ylläpivovastuualueeseen, se pyritään ratkaisemaan välittömästi.

8. Tiedottamiskäytännöt

Finna-konsortion jäsen lähettää palvelupyynnön tai häiriöilmoituksen Finnan palvelusähköpostiin, finna-posti@helsinki.fi, jota Kansalliskirjaston asiantuntijat päivystävät Normaalina Palveluajana. **Konsortion jäsen ilmoittaa myös Finnaan integroitujen taustajärjestelmiensä pitkäkestoista katkoista em. palvelupostiin.**

Turvallisuuspoikkeamasta konsortion jäsenen ei tule ilmoittaa Finnan palvelusähköpostiin, vaan konsortion jäsenen tulee noudattaa Kansalliskirjaston asiasta antamaa erillistä ohjetta. Ohje annetaan Kansalliskirjaston julkisilla verkkosivuilla ja Kansalliskirjasto ilmoittaa verkkosivun osoitteesta, sen muutoksesta ja ohjeen kaikista muutoksista konsortion jäsenelle.

Kansalliskirjasto ilmoittaa versiopäivityksistä, palvelukatkoista ja häiriötilanteista konsortion jäsenille Finnan sähköpostilistalla, kd-asiakasliittyma@helsinki.fi, **Normaalina Palveluajana**. Konsortion jäsenen tulee ilmoittaa Kansalliskirjastolle sähköpostilistaa varten ylläpidon yhteyshenkilöidensä ajantasaiset yhteystiedot Finnan palvelusähköpostiin, finna-posti@helsinki.fi.

Jos yhteydenpitokanaviin tai -käytäntöihin tulee muutoksia, Kansalliskirjasto tiedottaa asiasta konsortion jäsenille ja konsortion jäsen noudattaa Kansalliskirjaston antamia ohjeita.

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

9. Palveluun liittyvät rajaukset

Kansalliskirjaston vastuulla olevan keskitetyn palvelutuen piiriin kuuluvat tämän liitteen kohdissa **2.2.1, 2.2.2, 2.2.5, 2.2.6, 2.3** ja **2.4.** 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. Keskitetyn palvelutuen rajauksista huolimatta tämän liitteen kohdan 8 yhteydenpitokanavia voidaan käyttää yhteydenpitoon Kansalliskirjaston ja konsortion jäsenen välillä myös muissa asioissa.

10. Raportointi ja laaduntarkkailu

Kansalliskirjasto pyrkii antamaan Finna-konsortion jäsenille mahdollisimman selkeää informaatiota palvelutason toteumasta erikseen määriteltävien mittareiden avulla. Tietoa tuotetaan 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 asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti asiakaskyselyin. Kyselyiden tuloksista Kansalliskirjasto raportoi Finna-konsortion jäsenille.