



Melinda
METATIETOVARANTO

Melindan palvelusopimuksen liitteiden muutokset

Lassi Lager

Tiedonhallinnan ohjausryhmä

4.3.2020

Melindan palvelusopimuksen liitteiden muuttamisesta

- Muutokset liitteisiin eivät vaadi varsinaista hyväksymis-/allekirjoituskierrosta
- Lista liitteistä: <https://www.kiwi.fi/display/melinda/Palvelusopimus>
- Palvelusopimuksen pykälä 23. Liitteet:

” Tähän sopimukseen kuuluu sen erottamattomana osana liitteet. Sopimuksen allekirjoittamisen hetkellä sopimukseen kuuluu

Liite 1 Palvelinympäristön ylläpitosopimus

Liite 3 CC0-lisenssi

Liite 4 Tietosuoja

sekä muut tässä listatut asiakaskohtaiset liitteet.

Kansalliskirjasto ylläpitää ajantasaista listaa sopimuksen liitteistä julkisilla verkkosivuillaan. Kansalliskirjasto ilmoittaa verkkosivun osoitteesta ja sen muutoksista Organisaatiolle.”

Uudet/muutetut liitteet

- Liite 6: Melinda-rajapinnat (Koha-Suomi, TäTi)
 - Vastaava vain joitain organisaatioita koskeva rajapintaliite jo Axiell Aurora –kirjastoilla, tulossa myös Alma-kirjastoille.
- Liite 1: Palvelinympäristön ylläpitosopimus
 - Liitteen sisällöksi vaihtuu Helsingin yliopiston/Kansalliskirjaston ja CSC:n välinen ”Palvelukuvaus Aleph-käyttöpalveluista”
 - Palvelukuvauksen taustalla Helsingin yliopiston ja CSC:n välinen puitesopimus. Tilaajaa edustaa tässä palvelussa Kansalliskirjasto
 - Puitesopimus sisältää liitteenä mm. Henkilötietojen käsittelyn ehdot (Kansalliskirjasto tilaajana rekisterinpitäjä, CSC toimittajana henkilötietojen käsittelijä)
 - Esityksen perässä **Alustava** palvelukuvaus, tarvittaessa puitesopimuksen esittely



Melinda
METATIETOVARANTO

Kiitos!

melinda-posti(at)helsinki.fi

Melinda-wiki: <https://www.kivi.fi/display/melinda>

HELSINGIN YLIOPISTON (sopimusnumero 068037) JA CSC – TIETEEN TIETOTEKNIIKAN
KESKUS OY:N (sopimusnumero CNTR0014329) VÄLINEN PUITESOPIMUS. LIITE2#:
PALVELUKUVAUS ALEPH-KÄYTTÖPALVELUSTA – **LUONNOS 27.2.2020**

1. JOHDANTO

Tämä asiakirja Palvelukuvaus on **Liite 2#** CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy:n (Toimittaja) ja Helsingin yliopiston (Tilaaaja) väliseen palvelusopimukseen. Tilaaaja edustaa tässä palvelussa Helsingin yliopistoon kuuluva Kansalliskirjasto.

Tämä asiakirja on voimassa toistaiseksi tai kunnes se korvataan uudella Sopimuksen mukaisella menettelyllä hyväksytyllä ja päivätyllä **Liitteellä 2#**.

Osapuolet tarkistavat yhdessä Palvelun laajuuden sekä kustannusvastaavuuden Palvelun ohjausryhmän kokouksessa. Mahdolliset muutostarpeet huomioidaan sopimuksen kohdan 7 Muutosten hallinta mukaisesti tai hinnastoa **(Liite 4a)** päivitettäessä.

2. PALVELUN TAVOITTEET

Palvelun tavoitteena on tuottaa Tilaaajalle ja tilaaajan asiakkaille Aleph – kirjastojärjestelmän alustan käyttöpalvelua, joka tarjoaa riittävät ja skaalautuvat resurssit palvelun tarpeisiin.

3. PALVELUN SISÄLTÖ JA RAJAUKSET

3.1. PALVELUN JÄLLEENMYyntIOIKEUS

Tilaaajalla on oikeus jälleenmyydä palvelua omalla tuotemerkillään asiakkailleen.

3.2. PALVELUYMPÄRISTÖ

Käyttöpalvelukokonaisuus muodostuu kahdesta osakokonaisuudesta, testi- ja tuotantopalvelimista. Järjestelmä sijaitsee Toimittajan virtualisointijärjestelmässä.

Tarkempi kuvaus ja dokumentaatio ylläpidetään wiki-sivulla osoitteessa: <https://wiki.eduuni.fi/x/Qp1gBw> .

Järjestelmä on VAHTI-ohjeistuksen perustasolla. Toimittaja ei vastaa kolmannen osapuolen aiheuttamista ohjelmistojen versioriippuvuuksista.

Toimittaja toimittaa palvelinympäristön tarvitseman määrän virtualisointikapasiteettia hallinnoimistaan virtualisointiympäristöistä.

Toimittaja varaa tarpeellisen määrän asiantuntijatyötä palvelin- ja verkkoympäristön suunnitteluun, pystytykseen, testaukseen, ohjelmistojen sekä ympäristön jatkuvaan ylläpitoon nykyisissä ohjelmistoversioissaan.

HELSINGIN YLIOPISTON (sopimusnumero 068037) JA CSC – TIETEEN TIETOTEKNIIKAN
KESKUS OY:N (sopimusnumero CNTR0014329) VÄLINEN PUITESOPIMUS. LIITE2#:
PALVELUKUVAUS ALEPH-KÄYTTÖPALVELUSTA – **LUONNOS 27.2.2020**

Toimittaja hoitaa palvelimien käyttöjärjestelmäasennukset ja verkkokytkennät sekä ylläpidon nykyversioissaan. Toimittaja vastaa palvelinympäristöön liittyvän paikallisverkon toiminnasta asennuksineen.

Mikäli käyttöönotto aiheuttaa muutostarpeita Toimittajan konesali- ja laiteympäristöön, veloitetaan näistä muutostöistä, jos niin erikseen sovitaan.

Laitteistojen ja lisenssien osalta laskutustapa on läpilaskutus, jolloin laite- ja ohjelmistotoimittajien hintamuutokset siirtyvät suoraan Tilaaajalta laskutettaviin hintoihin.

Varmistuksista aiheutuvien kustannuksien laskemisessa otetaan huomioon lisenssit, varmistamiseen käytettävät laiteresurssit ja henkilötyö sekä mediat.

3.3. PALVELINYMPÄRISTÖN KÄYTTÖ- JA ASIAANTUNTIJAPALVELU

Toimittaja toimittaa käyttö- ja asiantuntijapalveluja seuraavasti:

3.3.1. KONESALIPALVELUT:

- 1) Palvelun toteuttamisessa tarvittavat palvelin- ja verkkolaitteistot on sijoitettu Toimittajan hallinnoimaan konehuoneeseen
- 2) Palvelinlaitteistojen sekä niiden oheislaitteistojen toiminnan valvonta, varmistettu sähkönsyöttö ja jäähdytys, konesalin käyttöpalvelut ja kulunvalvonta

3.3.2. JÄRJESTELMÄN PALVELIN- JA VIRTUALISOINTIYMPÄRISTÖ:

- 1) Palvelinjärjestelmän valvonta, ylläpito, päivitykset ja tarvittavat tilatut muutokset kokoonpanoihin
- 2) VMware-virtualisointijärjestelmän konfigurointi, ylläpito ja päivitykset
- 3) Uusien virtuaalisten palvelinten asennukset
- 4) Laitteistoalustan valvonta ja vikojen korjaaminen arkisin välillä 8:30-16.00

3.3.3. JÄRJESTELMÄÄN LIITTYVÄ VERKKOYMPÄRISTÖ:

- 1) Sovittujen muutosten tekeminen verkkoympäristöön
- 2) Verkkoympäristöön liittyviin laitteistoihin tehtävät päivitykset

HELSINGIN YLIOPISTON (sopimusnumero 068037) JA CSC – TIETEEN TIETOTEKNIKAN
KESKUS OY:N (sopimusnumero CNTR0014329) VÄLINEN PUITESOPIMUS. LIITE2#:
PALVELUKUVAUS ALEPH-KÄYTTÖPALVELUSTA – **LUONNOS 27.2.2020**

- 3) Verkkoympäristön valvonta ja vikojen korjaaminen arkisin välillä 8.30-16.00

3.3.4. TALLENNUS- JA VARMISTUSJÄRJESTELMÄT

- 1) Järjestelmän virtualisointiympäristön levyjärjestelmäpalvelut
- 2) Tietojen varmuuskopiointi sovituista järjestelmistä Toimittajan varmuuskopiointi-palvelun mukaisissa puitteissa
- 3) Tallennusjärjestelmän valvonta ja vikojen korjaaminen arkisin välillä 8.30-16.00

3.3.5. RAJAUKSET

- 1) Toimittaja valvoo yleisellä tasolla järjestelmien ja virtualisointialustan toimintaa arkisin 7.00-19.00 välisenä aikana.

4. PALVELUTASO JA PALVELUAJAT

Palvelupyynnöjä Toimittajalle voi lähettää tiketöintijärjestelmään, jossa myös vastaukset palvelupyynnöihin sijaitsevat. Tiketöintijärjestelmän tukiosoite on: linnea-tuki@csc.fi. Ajantasainen tiketöintijärjestelmien kuvaus ja dokumentaatio ylläpidetään wiki-sivulla osoitteessa: <https://wiki.eduuni.fi/x/Qp1gBw>.

Toimittajan asiantuntijat ovat tavoitettavissa 8.30–16.00 (Palveluaika).

Palvelupyynnöjä ja vikailmoituksia käsitellään Palveluaikana. Myös Palvelun ylläpito- ja korjaustoimet tehdään Palvelukuvauksen mukaisina aikoina.

Palvelupyynnöjen ja vikailmoitusten Reagointiaika tarkoittaa aikaa, jonka kuluessa Toimittaja viimeistään aloittaa häiriönselvitystoimenpiteet. Reagointiaika alkaa Palveluajan puitteissa siitä hetkestä, kun Tilaajan Palvelupyynnö tai automaattisen valvonnan vikailmoitus on vastaanotettu ja päättyy siihen hetkeen, jolloin asian ratkaisu aloitetaan (Taulukko 1).

Ratkaisuaikaa ei taata, mutta Toimittaja jatkaa häiriönselvitystoimenpiteitä normaalin palveluaikansa puitteissa, kunnes häiriötilanne on ratkaistu tai osoitettu kuuluvaksi Toimittajan ulkopuolisen tahon vastuulle.

Häiriönselvitystoimenpiteiden aikatauluttamisessa, priorisoinnissa ja resursoinnissa otetaan huomioon häiriön merkitys Palvelun käytölle.

HELSINGIN YLIOPISTON (sopimusnumero 068037) JA CSC – TIETEEN TIETOTEKNIIKAN
 KESKUS OY:N (sopimusnumero CNTR0014329) VÄLINEN PUITESOPIMUS. LIITE2#:
 PALVELUKUVAUS ALEPH-KÄYTTÖPALVELUSTA – **LUONNOS 27.2.2020**

Kiireellisyysluokitus	Tilannekuvaus	Reagointiaika palveluaikana
Korkein	Palvelun käytön kokonaan estävä ongelma tai laajaa asiakaskuntaa merkittävästi haittaava ongelma	4 tuntia
Normaali	Muu asiakkaan palvelupyyntö tai loppukäyttäjälle näkymätön ei-kriittinen ongelma	2 työpäivää
Alhainen	Loppukäyttäjälle näkymätön vähäinen ongelma tai muutostyö	5 työpäivää

Taulukko 1. Reagointiaika vikatilanteisiin ja palvelupyyntöihin.

Sellaiset Palvelun ylläpito- ja korjaustoimet, joiden arvioidaan aiheuttavan häiriötä Järjestelmän toiminnassa, tehdään sovittuna huoltoikkuna-aikana. Palvelun saatavuutta eivät rasita huoltoikkunan mukaiset palvelukatkot tai kriittisten tietoturvakorjausten suorittamisesta aiheutuvat katkot eivätkä kolmansista osapuolista johtuvat katkot.

Osapuolet voivat erikseen sopia (sähköpostitse tai kirjallisesti) Palveluajan ulkopuolella tapahtuvasta Järjestelmän korjaus- tai ylläpitotyöstä. Toimittajalla on oikeus laskuttaa Palveluajan Toimittajalle koituvat kustannukset Liitteen 4a CSC:n palveluhinnasto ja maksuehdot mukaan.

5. HUOLTO- JA YLLÄPITOTOIMISTA

Palvelun säännöllinen huoltokatko tehdään kerran kuukaudessa sovittuna aikana, ellei muuta erikseen sovita.

Toimittajan laitetilaympäristöön ja kiinteistöön liittyvät huoltotoimenpiteet voivat aiheuttaa häiriötä Järjestelmän toiminnassa. Mikäli mahdollista, Toimittaja ajoittaa huoltotoimet sellaiseen viikon- tai vuorokaudenaikaan, että niistä ei aiheudu kohtuutonta haittaa Tilaajalle. Toimittaja ilmoittaa huoltotoimista Tilaajalle kirjallisesti (esim. sähköpostilla) vähintään kolme (3) työpäivää ennen suunniteltua ajankohtaa lukuun ottamatta yllättäviä tilanteita, joissa huoltotoimet on suoritettava viipymättä. Toimittaja vastaa parhaansa mukaan siitä, että em. häiriöistä ei aiheudu Järjestelmälle tai Tilaajan sovelluksille vahinkoa. Toimittaja ei vastaa häiriöistä aiheutuvista välittömistä tai välillisistä vahingoista.

HELSINGIN YLIOPISTON (sopimusnumero 068037) JA CSC – TIETEEN TIETOTEKNIIKAN
KESKUS OY:N (sopimusnumero CNTR0014329) VÄLINEN PUITESOPIMUS. LIITE2#:
PALVELUKUVAUS ALEPH-KÄYTTÖPALVELUSTA – **LUONNOS 27.2.2020**

Toimittaja pidättää oikeuden sovittaa ylläpitotoimenpiteet, jotka eivät ole kiireellisiä Järjestelmän toiminnan kannalta, Toimittajan toiminnan kannalta sopivaan ajankohtaan. Enimmillään toimenpidettä voi lykätä neljällä (4) viikolla.

Toimittaja pidättää oikeuden määritellä sellaisten ylläpito-, huolto- ja asennustoimenpiteiden ajankohdan, joilla voi olla vaikutusta Toimittajan muiden palvelujen tarjontaan, sikäli kuin siitä ei aiheudu Tilaajalle kohtuutonta haittaa. Toimittaja ilmoittaa toimenpiteiden ajankohdasta Tilaajalle kirjallisesti (esim. sähköpostilla) vähintään kolme (3) työpäivää ennen suunniteltua ajankohtaa.

Toimittaja pidättää oikeuden irrottaa Järjestelmän verkosta, mikäli on syytä epäillä tietoturvamurron tapahtuneen Järjestelmään. Tästä ilmoitetaan viipymättä Tilaajalle. Toimittaja ja Tilaaja ryhtyvät viipymättä tarvittaviin toimenpiteisiin ja Järjestelmä kytketään takaisin verkkoon heti, kun se todettu jälleen turvalliseksi.

6. RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA

Toimittaja toimittaa Tilaajalle Palvelun Ohjausryhmän kokoontumisten yhteydessä, ilman eri veloitusta yleisen raportin virtualisointipalveluiden kapasiteetin riittävydestä ja kuormituksesta.

Toimittaja pitää jatkuvasti omien käytäntöjensä ja Sopimuksen mukaisesti yllä ajan tasalla olevaa dokumentaatiota palvelujen teknisestä ympäristöstä, palveluprosesseista ja kapasiteetin riittävydestä.

Lisäksi Toimittaja toimittaa Tilaajan erikseen niin pyytäessä muita vakioraportteja tai räätälöityjä raportteja. Nämä eivät kuulu palvelun hintaan. Palvelun Ohjausryhmä voi päättää mahdollisista muista raporteista.

7. Muutosten hallinta

Palveluun tehtävistä muutoksista sovitaan erikseen Palvelun ohjausryhmän kokouksissa tai Palvelun tuoteomistajan sekä Toimittajan edustajan välillä. Samoin tässä palvelukuvauksessa mainittuun dokumentaatioon tehtävistä muutoksista sovitaan erikseen yllä mainitulla tavalla. Ajantasainen palvelun muutosten hallinta ja muutosprosessit ovat kuvattu wiki-sivulla osoitteessa <https://wiki.eduuni.fi/x/Qp1gBw>.

8. Palvelun ohjaus

Palvelun yhteyshenkilöt toimivat Palvelun Ohjausryhmänä, joka kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa tarvittaessa. Kumpi tahansa Sopijapuoli voi kutsua kokouksen. Ohjausryhmän tehtäviin kuuluu Palvelun yleinen kehittäminen ja

HELSINGIN YLIOPISTON (sopimusnumero 068037) JA CSC – TIETEEN TIETOTEKNIKAN
KESKUS OY:N (sopimusnumero CNTR0014329) VÄLINEN PUITESOPIMUS. LIITE2#:
PALVELUKUVAUS ALEPH-KÄYTTÖPALVELUSTA – **LUONNOS 27.2.2020**

edistäminen. Tilaajan edustaja on Ohjausryhmän puheenjohtaja ja Toimittajan edustaja on Ohjausryhmän sihteeri.

Palvelun Ohjausryhmä voi kokoontua useammin tarvittaessa. Kumpi tahansa Sopijapuoli voi kutsua kokouksen. Yhteyshenkilöt voivat pitää kokouksia myös sähköisesti. Toimittajan yhteyshenkilö kirjaa käsitellyt asiat ja tehdyt päätökset pöytäkirjaan, jonka Tilaajan yhteyshenkilö tarkastaa ja hyväksyy. Hyväksyminen voidaan tehdä sähköpostitse. Yhteyshenkilöt voivat kutsua kokouksiinsa kuultaviksi asiantuntijoita, jotka eivät osallistu päätöksentekoon. Yhteyshenkilöiden yhteisesti tekemät päätökset edellyttävät yksimielisyyttä.