

## Liite 2: Palvelutaso

### 1. Liitteen kohde

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

### 2. Palveluajat

Kansalliskirjasto toimittaa Finnan 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.

### 3. Reagointiajat

**Reagointiajalla** tarkoitetaan sitä aikaa, jonka kuluessa Finnaan liittyvä palvelupyynnö tai häiriöilmoitus on viimeistään otettava käsittelyyn tai tiedotettava sitä vastuutahoa, jota pyynnö tai ilmoitus koskee. Reagointiaika alkaa Normaalin Palveluajan puitteissa siitä hetkestä, jona Kansalliskirjasto on vastaanottanut pyynnön tai ilmoituksen. Reagointiaika riippuu pyynnön tai ilmoituksen kiireellisyysluokitukselta, jonka Kansalliskirjasto määrittelee seuraavan taulukon mukaisella tavalla.

Kiireellisyysluokitus	Tilannekuvaus	Reagointiaika Normaalin Palveluaikana
Korkein	Finna-palvelun käytön kokonaan estävä ongelma tai laajasti loppukäyttäjää koskeva palvelun käyttöä estävä ongelma.	2 h
Korkea	Yksittäistä Finnan loppukäyttäjää tai Finnaan osallistuvaa organisaatiota merkittävästi haittaava ongelma tai loppukäyttäjälle näkymätön, mutta kriittinen ongelma.	4 h
Normaali	Muu Finnaan osallistuvan organisaation palvelupyynnö tai loppukäyttäjälle	2 työpäivää

	näkymätön ei-kriittinen ongelma.	
Alhainen	Finnan loppukäyttäjälle näkymätön, vähäinen ongelma tai uusi kehitystehtävä.	5 työpäivää

Kun Kansalliskirjaston asiantuntija aloittaa palvelupyynnön tai häiriöilmoituksen käsittelyn, alkaa ratkaisuaika. Ilmoituksen tai pyynnön tekijälle ilmoitetaan, jos pyyntöä tai ilmoitusta ei voida ratkaista Finna-tuessa. Kun korkeimman tai korkean kiireellisyysluokan pyyntö tai ilmoitus kuuluu Kansalliskirjaston ylläpitovastuualueeseen, se pyritään ratkaisemaan välittömästi.

#### 4. Tiedottamiskäytännöt

Avointen oppimateriaalien kirjaston aineistojen julkaisemisesta Finnassa koskeva palvelupyyntö tai häiriöilmoitus lähetetään Finnan palvelusähköpostiin, [finna-posti@helsinki.fi](mailto:finna-posti@helsinki.fi), jota Kansalliskirjaston asiantuntijat päivystävät Normaalina Palveluaikana. Opetus- ja kulttuuriministeriä huolehtii, että Avointen oppimateriaalien kirjaston pitkäkestoisista katkoista ilmoitetaan em. palvelupostiin.

Turvallisuuspoikkeamasta ei tule ilmoittaa Finnan palvelusähköpostiin, vaan noudattaa Kansalliskirjaston asiasta antamaa erillistä ohjetta. Ohje annetaan Kansalliskirjaston julkisilla verkkosivuilla osoitteessa <https://www.kivi.fi/pages/viewpage.action?pageId=85461673>. Kansalliskirjasto ilmoittaa verkkosivun osoitteen ja turvallisuuspoikkeaman ilmoittamista koskevista muutoksista.

Kansalliskirjasto ilmoittaa Finnan versiopäivityksistä, palvelukatkoista ja häiriötilanteista sähköpostilistalla, [kdk-asiakasliittyma@helsinki.fi](mailto:kdk-asiakasliittyma@helsinki.fi), Normaalina Palveluaikana. Opetus- ja kulttuuriministeriön tulee huolehtia, että Kansalliskirjastolle ilmoitetaan sähköpostilistaa varten Avointen oppimateriaalien kirjaston yhteys henkilöiden ajantasaiset yhteystiedot. Ilmoitus tehdään Finnan palvelusähköpostiin, [finna-posti@helsinki.fi](mailto:finna-posti@helsinki.fi).

Jos yhteydenpitokanaviin tai -käytäntöihin tulee muutoksia, Kansalliskirjasto tiedottaa asiasta.