

Bilaga 3: Tjänstebeskrivning och servicenivå

1. Bilagans objekt

Den här bilagan hänför sig till det Finna-serviceavtal (Avtalet) som ingåtts mellan Nationalbiblioteket och konsortiedlemmen. I den här bilagan beskrivs Nationalbibliotekets skyldigheter som den part som tillhandahåller Finna-relaterade tjänster, konsortiedlemmens skyldigheter avseende deltagandet i Finna-tjänsten och parternas gemensamma skyldigheter. Parterna åtar sig att uppfylla de skyldigheter som tilldelats dem genom den här bilagan.

Om konsortiedlemmen inte tar i bruk Finna-tjänsten i dess fulla omfattning (se tabellen i avsnitt 4 i Avtalet), berörs medlemmen inte av sådana skyldigheter i punkt 3 i den här bilagan som beskriver sådana delar av tjänsten som medlemmen inte använder.

I den här bilagan beskrivs även servicenivån i Finna. Nationalbiblioteket strävar efter bästa förmåga efter att upprätthålla den fastställda servicenivån, men avvikelser i tjänsten medför ingen ersättningsskyldighet för Nationalbiblioteket. Den servicenivå som beskrivs i den här bilagan gäller de medlemmar i Finna-konsortiet vars material eller vy har öppnats för slutanvändare och som skriftligen har informerat Nationalbiblioteket om detta.

Tjänstebeskrivning

2. Nationalbibliotekets skyldigheter

Nationalbiblioteket har ansvaret för att utveckla och underhålla Finna-programmet samt tillhandahålla support och Nationalbiblioteket tillhandahåller konsortierelaterade tjänster enligt följande:

- 2.1 Koordinering av konsortiets verksamhet och administration av avtal
 - 2.1.1 Uppdaterar och administrerar avtal som gäller underhållet av Finna samt övriga erforderliga avtal.
 - 2.1.2 Koordinerar planering, rapportering och utvärdering av konsortiets verksamhet.
 - 2.1.3 Rapporterar funktionen hos Finna till konsortiet samt svarar för den årsrapportering som gäller resultat och ekonomi.
- 2.2 Utveckling och underhåll av Finna-programmet

-
- 2.2.1 Svarar för att underhålla och utveckla Finna-programmet; detta görs i samarbete med konsortiemedlemmarna.
 - 2.2.2 Producerar ett administrationsgränssnitt varmed konsortiemedlemmen kan underhålla, uppdatera och skraddarsy den lokala vyn av Finna.
 - 2.2.3 Främjar i den mån det är möjligt integreringen av sådana tjänster i Finna som gynnar konsortiemedlemmarna eller genomförande av sådana tjänster med hjälp av Finna.
 - 2.2.4 Svarar för att Finna-tjänsten uppfyller avtalet och att arbetet utförs med den yrkeskunskap som uppgiften förutsätter och med iakttagande av god teknisk sed och kvalitetsnivå. Nationalbiblioteket garanterar inte att Finna-programmet och administrationsgränssnittet är tillgängliga utan avbrott eller att de är felfria.
 - 2.2.5 Koordinerar konsortiemedlemmarnas utveckling av Finna-programmet.
 - 2.2.6 Följer upp servermiljöns kapacitet tillsammans med servermiljöns administratör och utvecklar servermiljöns funktion.
- 2.3 Tjänster som rör normaliseringsregler och underhåll av index
- 2.3.1 Skördar metadata med användande av OAI-PMH-gränssnittet eller annat gränssnitt som avtalats med Nationalbiblioteket och indexerar metadata i Finna enligt de normaliseringsregler som utarbetats av Nationalbiblioteket och konsortiemedlemmen. Nationalbiblioteket avtalar om metadata-skörd med konsortiemedlemmen och om hur ofta skördning ska ske.
 - 2.3.2 Svarar för uppdatering av normaliseringsreglerna till följd av Nationalbibliotekets förhåvanden.
 - 2.3.3 Koordinerar användningen av dataelement (t.ex. förhållande av materialtypsfält) för att säkerställa jämförbarhet.
- 2.4 Tjänster som anknyter till användningen av Finna
- 2.4.1 Ger utbildning, stöd, rådgivning och anvisningar till konsortiemedlemmarna.
 - 2.4.2 Utvecklar och underhåller arkivens, bibliotekens och museernas gemensamma Finna.fi-vy.
 - 2.4.3 Erbjuder konsortiemedlemmarna en möjlighet att följa användarstatistiken för Finna.
 - 2.4.4 Inför de IP-adresser som konsortiemedlemmen uppgett i Finna.
 - 2.4.5 Informerar om driftavbrott i tjänsten och andra undantagssituationer enligt punkt 8 i den här bilagan.
- 2.5 Kommunikation och främjande av samarbetet mellan och verksamhetsförutsättningarna för konsortiemedlemmarna
- 2.5.1 Ordnar Finna-relaterade evenemang och seminarier för konsortiemedlemmarna.
 - 2.5.2 Främjar konsortiemedlemmarnas deltagande i lösningen av gemensamma frågor.
 - 2.5.3 Underhåller och utvecklar konsortiets arbetswebbplats och svarar för annan kommunikation som stöder Finna.

- 2.5.3 Genomför enkäter för Finnas slutanvändare och andra utredningar som behövs för att följa upp användningen och göra bedömningar.

3. Konsortiemedlemmens skyldigheter

Konsortiemedlemmen svarar för bakgrundssystemen, de ingående materialen och metadatan samt åtgärder som hänför sig till Finna enligt följande:

- 3.1 Gränssnitt och tjänster fränsett sådana gränssnitt och tjänster som administreras av Nationalbiblioteket och över vilka Nationalbiblioteket har ett bestämmande inflytande
- 3.1.1 Genomför, underhåller och uppdaterar skördegränssnitten för metadata i bakgrundssystemen.
- 3.1.2 Genomför, underhåller och uppdaterar gränssnitten för tjänsterna i bakgrundssystemen om man vill integrera tjänsterna i Finna.
- 3.1.3 Identifierar sina kunder på ett sätt som är tillgängligt lokalt och som till exempel kan vara ett gränssnitt, varmed kundrelationen kan kontrolleras ur konsortiemedlemmens kundregister baserat på användarnamn och lösenord.
- 3.2 Genomförande och underhåll av lokala vyer
- 3.2.1 Skräddarsyr den lokala Finna-vyn och svarar i samband med detta för de ändringar denne gör i Finna-programmet och för att ändringarna är lagliga. Om Nationalbiblioteket anmärker på att anpassningen är skadlig, är konsortiemedlemmen skyldig att korrigera anpassningen. Om anpassningen medför en allvarlig datasäkerhetsavvikelse eller sårbarhet i Finna-programmet har Nationalbiblioteket rätt att ändra eller ångra anpassningen.
- 3.2.2 Testar att den lokala Finna-vyn fungerar.
- 3.2.3 Informerar Nationalbiblioteket om hur införandet av den lokala Finna-vyn framskrider.
- 3.3 Material och metadata
- 3.3.1 Svarar för att denne har rätt att tillhandahålla åtkomst till materialen och metadatan via Finna så att det sker enligt gällande lagstiftning och eventuella avtal som hänför sig till materialen eller metadatan.
- 3.3.2 Svarar för att denne har rätt att ställa de metadata denne levererat för fri användning och licensieras i Finna-indexet enligt Bilaga 4 (Metadata som kan användas fritt) till Avtalet. Sådan metadata är inte förknippad med några användningsbegränsningar som föranleds av lagstiftning, avtal med tredje parter eller myndighetsrekommendationer. Om den metadata som levereras till Finna-indexet ändå är förknippad med användningsbegränsningar, ska konsortiemedlemmen specificera metadatan på det sätt som Nationalbiblioteket beskriver och informera om detta enligt anvisningar från Nationalbiblioteket.

- 3.3.3 Svarar för att det material och den metadata som denne producerar och/eller levererar till Finna inte kränker tredje parters rättigheter eller integritet eller att de innehåller olagligt material.
- 3.3.4 Om konsortiedlemmen upptäcker att en rättighet eventuellt kränks eller en situation är olaglig, ska konsortiedlemmen omgående informera Nationalbiblioteket om detta.
- 3.4 Tillvägagångssätt, anmälningsskyldigheter
- 3.4.1 Iakttar gemensamt avtalade tillvägagångssätt och standarder, såsom helhetsarkitekturen för undervisnings- och kulturministeriets helhet inom det digitala kulturarvet samt tillhörande standardportfölj.
- 3.4.2 Levererar på det sätt som Nationalbiblioteket angett uppgifter om sina IP-adresser och om förändringar i dessa.
- 3.4.3 Uppger på det sätt som Nationalbiblioteket angett sina kontaktpersoners aktuella uppgifter.
- 3.4.4 Konsortiedlemmarna informerar om funktionsstörningar som de upptäckt i tjänsten enligt anvisningarna i punkt 8 i denna bilaga
- 3.5 Datasäkerhet
- 3.5.1 Skyddar de användarnamn och lösenord denne mottagit och ser till att de inte hamnar i händerna på sådana instanser som saknar rätt att använda dem. Konsortiedlemmen förbinder sig att säkerställa att medlemmens personal inte överläter sina inloggningsuppgifter till andra personer inom eller utanför organisationen. Dessutom ska medlemmen se till att användaradministrationen är aktuell och att inloggningsuppgifter endast ge still sådana personer och att de endast innehas av sådana personer som behöver dem för att utföra sina uppgifter. Medlemmen ska se till att överflödiga inloggningsuppgifter raderas.
- 3.5.2 Utför åtgärder som kan påverka datasäkerheten enligt bästa kunskap och förmåga, ser till att tjänsten hålls säker och iakttar sådan praxis som god datasäkerhet förutsätter. Om Nationalbiblioteket har gett en anvisning om utförande av någon åtgärd ska åtgärden utföras enligt givna anvisningar.
- 3.5.3 Ser till att förankra anvisningarna från Nationalbiblioteket i organisationen samt för att personalens kompetens upprätthålls genom utbildning och möjliggör deltagande i utbildningen så att det är möjligt att iaktta anvisningarna.
- 3.5.4 Svarar för datasäkerheten vid förändringar som görs i Finna-programmet i samband med anpassning av den lokala vyn. Konsortiedlemmen har ansvaret för eventuella skador enligt avsnitt 9 i Serviceavtalet (Ersättning vid skada) då denne gör förändringar i Finna-programmet.

4. Gemensamma skyldigheter

- 4.1 Nationalbiblioteket och konsortiedlemmen ansluter tillsammans bakgrundssystemens tjänster till Finna, såvida tjänsterna har de erforderliga gränssnitten.

- 4.2 Konsortiemedlemmen och Nationalbiblioteket svarar tillsammans för att utarbeta normaliseringsreglerna för metadata för det material som konsortiemedlemmen förvaltar. Konsortiemedlemmen och Nationalbiblioteket svarar tillsammans för att uppdatera normaliseringsreglerna för metadata frånsett situationer där ansvaret för uppdateringen ligger hos Nationalbiblioteket, se punkt 2.3.2 i den här bilagan.
- 4.3 Avtalsparterna ser till att den utrustning och de lokaler de använder är tillbörligt skyddade mot datasäkerhetsrisker och att förfarandena för skydd och datasäkring iakttas.
- 4.4 Avtalsparterna kan använda underleverantörer om de vill. Avtalsparterna ansvarar för sina underleverantörers skyldigheter som för sina egna och avtalar med sina underleverantörer om motsvarande avtalsskyldigheter som skyldigheterna i Finna-serviceavtalet och dess bilagor.
- 4.5 Om en avtalsparts system, data eller tjänster utsätts för en allvarlig säkerhetsavvikelse, till exempel ett dataintrång, som påverkar den andra avtalsparten ska anmälan göras enligt anvisningen i punkt 8 i den här bilagan utan ogrundad fördröjning.

Servicenivå

5. Bakgrund för servicenivån

CSC Centralen för ICT-tjänster svarar för Finna-tjänstens servermiljö och underhållet av operativsystemnivån. Nationalbiblioteket administrerar tjänstekedjan och tar emot stödbegäran från medlemmarna i Finna-konsortiet och förmedlar den vid behov till servermiljöns administratör.

6. Tjänstetider

Nationalbiblioteket förser medlemmen i Finna-konsortiet med stöd- och underhållstjänster vardagar kl. 8.30–16.15 (normal tjänstetid), varvid Nationalbibliotekets experter kan nås. Korrigerings- och underhållsåtgärder utförs under normal tjänstetid. Alla korrigerings- och underhållsåtgärder som utförs utanför normal tjänstetid sker av fri vilja.

7. Reaktionstider

Med **reaktionstid** avses den tid inom vilken en tjänstebegäran eller störningsanmälan senast ska tas upp för behandling eller inom vilken den part som har ansvaret för begäran eller anmälan ska informeras om den. Reaktionstiden börjar inom ramen för normal tjänstetid från den tidpunkt då Nationalbiblioteket har mottagit begäran eller anmälan från en medlem i Finna-konsortiet. Reaktionstiden beror på prioritetsskylsen för begäran eller anmälan, och Nationalbiblioteket definierar klassen enligt tabellen

nedan. Nationalbiblioteket hjälper till med utredningen av sådana delar av Finna-programmet som inte längre omfattas av det centraliserade underhållet, om detta inte har oskäligen konsekvenser för att sköta de uppgifter som fastställts i Finna-serviceavtalet eller dess bilagor (se även punkt 9).

Prioritetsklasser	Beskrivning av situationen	Reaktionstid under normal tjänstetid
Högst	Ett problem som helt förhindrar användningen av tjänsten eller ett problem som i omfattande grad berör slutanvändarna och förhindrar användningen.	2 h
Hög	Ett problem som märkbart stör en enskild slutanvändare eller organisation eller ett problem som inte syns för slutanvändaren men som är kritiskt.	4 h
Normal	Annan tjänstebegäran från kund eller ett icke-kritiskt problem som slutanvändaren inte ser.	2 arbetsdagar
Låg	Ett litet problem som inte syns för slutanvändaren eller ett nytt utvecklingsuppdrag.	5 arbetsdagar

Tiden för lösning börjar löpa när Nationalbibliotekets expert påbörjar behandlingen av tjänstebegäran eller störningsanmälan. Medlemmen i Finna-konsortiet informeras om begäran eller anmälan inte kan lösas av Finna-supporten, utan att ärendet hänförs exempelvis till CSC för behandling eller om ärendet hör till konsortiedlemmens underhållsansvar. När en begäran eller anmälan hör till den högsta eller höga prioritetsskassen och den omfattas av Nationalbibliotekets underhållsansvar, är målet att lösa den omgående.

8. Informationsförfaranden

Medlemmen i Finna-konsortiet skickar en servicebegäran eller störningsanmälan till Finnas service-e-post, finna-posti@helsinki.fi, där Nationalbibliotekets sakkunniga håller jour under normal tjänstetid. Konsortiedlemmen rapporterar även långvariga avbrott i de bakgrundssystem som integrerats med Finna till e-postadressen ovan.

Säkerhetsavvikelse ska inte rapporteras till Finnas service-e-post, utan konsortiedlemmen ska iaktta Nationalbibliotekets separata anvisning om detta. Anvisningen ges på Nationalbibliotekets offentliga webbplats och Nationalbiblioteket

informerar konsortiedlemmen om webbplatsens adress, förändringar i adressen och om alla förändringar i anvisningen.

Nationalbiblioteket informerar konsortiedlemmen om versionsuppdateringar, serviceavbrott och störningssituationer via Finnas e-postlista, kdk-asiakasliittyma@helsinki.fi, under normal tjänstetid. För e-postlistan ska konsortiedlemmen till Finnas service-e-post, finna-posti@helsinki.fi, informera Nationalbiblioteket om sina kontaktpersoners aktuella kontaktuppgifter för underhållsändamål.

Om kontaktkanalerna eller -förfarandena förändras informerar Nationalbiblioteket konsortiedlemmarna om detta och konsortiedlemmen iakttar de anvisningar som ges av Nationalbiblioteket.

Nationalbiblioteket strävar efter att avtala om de allmänna principerna för versionsuppdateringar och tidpunkter för planerade driftavbrott i Finna med medlemmarna i Finna-konsortiet. Medlemmarna i Finna-konsortiet informeras om versionsuppdateringar och planerade driftavbrott som ligger på Nationalbibliotekets ansvar i god tid, minst en vecka på förhand. Nationalbiblioteket strävar efter bästa förmåga efter att beakta konsortiedlemmarnas önskemål beträffande uppdateringar och avbrott.

9. Avgränsningar som gäller tjänsten

De ärenden som anges i punkterna 2.2.1, 2.2.2, 2.2.5, 2.2.6, 2.3 och 2.4 i den här bilagan omfattas av den centraliserade tjänstesupport som Nationalbiblioteket ansvarar för. Även de ändringar av de lokala Finna-vyerna som görs av medlemmarna i Finna-konsortiet enligt anvisningar från Nationalbiblioteket omfattas av den centraliserade supporten. Störningssituationer som föranleds av andra ändringar eller faktorer förknippade med de externa systemen omfattas inte av den centraliserade supporten. Trots avgränsningarna av den centraliserade tjänstesupporten kan kontaktkanalerna enligt punkt 8 i den här bilagan användas för kommunikation mellan Nationalbiblioteket och konsortiedlemmen även i övriga ärenden.

10. Rapportering och kvalitetskontroll

Nationalbiblioteket strävar efter att ge medlemmarna i Finna-konsortiet så tydlig information som möjligt om den förverkligade servicenivån med hjälp av mätpunkter som definieras separat. Information produceras om förverkligade reaktionstider, inkommande tjänstebegäranden och störningsanmälningar samt oplanerade serviceavbrott.

För tjänstebegäranden och störningsanmälningar använder Nationalbiblioteket ett uppgiftshanteringssystem som producerar information om den förverkligade servicenivån. Dessutom använder sig CSC, som svarar för servermiljön och underhållet av operativsystemnivån, ett automatiskt övervakningssystem som övervakar tjänstens kritiska funktioner och som producerar information för uppföljning av servicenivån.

Nationalbiblioteket rapporterar den förverkligade servicenivån till medlemmarna i Finna-konsortiet minst två gånger om året.

Nationalbiblioteket kartlägger även kundnöjdheten regelbundet med kundenkäter. Nationalbiblioteket rapporterar resultaten från enkäterna till medlemmarna i Finna-konsortiet.