

Finna-palvelutasoraportti 2019/1

Luotu 27.8.2019. Perustuu [Finnan palvelusopimuksen palvelutasoliitteeseen \(SLA\)](#)

Raportointiajanjakso: 1.1.-30.6.2019		Huom.						
Saapuneiden palvelupyyntöjen ja häiriöilmoitusten kokonaismäärä	582	Suljettujen tapausten osuus 12.8.2019 527 (91%)						
Häiriöilmoituksia edellisistä	10							
Suunnittelemtomien palvelukatkojen kokonaismäärä	3	<table><tr><td>17. 2.</td><td>Sunnuntaina kello 0:12-17:23 Finna poissa käytöstä varmuuskopiointiongelman takia.</td></tr><tr><td>18. 3.</td><td>Lyhyitä, satunnaisia häiriöitä ja katkoksia palvelussa.</td></tr><tr><td>26. 4.</td><td>Häiriöitä Finnan testiympäristössä ja hallintaliittymässä. Palvelu itse toimi hyvin.</td></tr></table> Lisätietoa katkoista.	17. 2.	Sunnuntaina kello 0:12-17:23 Finna poissa käytöstä varmuuskopiointiongelman takia.	18. 3.	Lyhyitä, satunnaisia häiriöitä ja katkoksia palvelussa.	26. 4.	Häiriöitä Finnan testiympäristössä ja hallintaliittymässä. Palvelu itse toimi hyvin.
17. 2.	Sunnuntaina kello 0:12-17:23 Finna poissa käytöstä varmuuskopiointiongelman takia.							
18. 3.	Lyhyitä, satunnaisia häiriöitä ja katkoksia palvelussa.							
26. 4.	Häiriöitä Finnan testiympäristössä ja hallintaliittymässä. Palvelu itse toimi hyvin.							
Reagoitu palvelutasoliitteessä luvatussa ajassa	100%							

Raportointiajanjaksolla 1.1.-30.6.2019 Kansalliskirjaston tehtävienhallintajärjestelmään kirjattiin yhteensä **582 SLA:n** alaista tapahtumaa. Näistä palvelupyyntöjä oli **569**, häiriöitä **10** ja muita tapahtumia kolme.

Finna-sopimuksen palvelutasoliitteessä on määritelty reagointiajat, joiden mukaan eri kiireellisyysluokituksen mukaiset tapahtumat, palvelupyynnöt tai häiriöt, tulee käsitellä. Reagointiajat on kuvattu seuraavassa taulukossa.

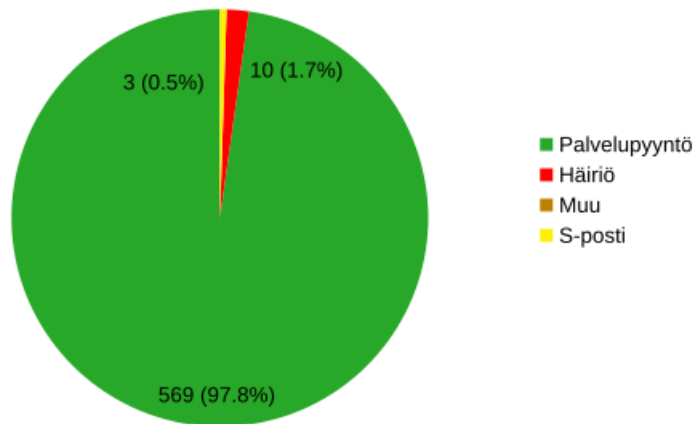
Kiireellisyysluokitus	Tilannekuvaus	Reagointiaika normaalina palveluaikana
Korkein	Palvelunkäytön kokonaan estävä ongelma tai laajasti loppukäyttäjää koskeva palvelun käyttöä estävä ongelma	2h
Korkea	Yksittäistä loppukäyttäjää tai organisaatiota merkittävästi haittaava ongelma tai loppukäyttäjälle näkymätön, mutta kriittinen ongelma	4h
Normaali	Muu asiakkaan palvelupyyntö tai loppukäyttäjälle näkymätön ei-kriittinen ongelma	2 työpäivää
Alhainen	Loppukäyttäjälle näkymätön, vähäinen ongelma tai uusi kehitystehtävä	5 työpäivää

Raportointiajanjaksolla 1.1.- 30.6.2019 kirjatusta tapahtumista yksi kuului kiireellisyysluokkaan **korkea** ja kaksi luokkaan **korkein**. Tapahtumiin reagoitiin keskimäärin selvästi palvelutasolupausta nopeammin: **korkeimman** luokituksen tapahtumiin 49 minuutissa, **korkeaan** 12 minuutissa, **normaaliin** viidessä tunnissa, **alhaiseen** kahdessa ja puolessa tunnissa.

Raportointiajanjaksolla ei tapahtunut palvelutasoliitteessä luvattujen reagointiaikojen ylityksiä.

Järjestelmään kirjatut SLA:n alaiset tapahtumat tyypeittäin 1.1.-30.6.2019					Järjestelmään kirjatut SLA:n alaiset tapahtumat kiireellisyysluokituksen mukaan 1.1.-30.6.2019				
	Palvelupyyntö	Häiriö	Muu	S-posti		Alhainen	Normaali	Korkea	Korkein
Tammikuu	75	0	0	0	Tammikuu	75	0	0	0
Helmikuu	128	1	0	2	Helmikuu	128	2	0	1
Maaliskuu	99	2	0	0	Maaliskuu	100	1	0	0
Huhtikuu	90	1	0	0	Huhtikuu	91	0	0	0
Toukokuu	106	2	0	0	Toukokuu	107	1	0	0
Kesäkuu	71	4	0	1	Kesäkuu	75	0	1	0
YHT. 582	569	10	0	3	YHT. 582	576	4	1	1

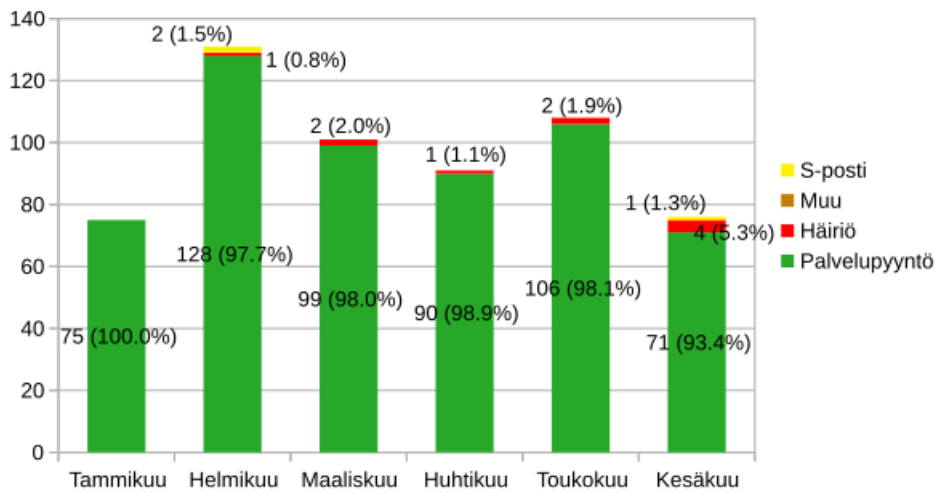
Tapahtumatyytit 1-6/2019



Tapahtumien



Tapahtumatyytit kuukausittain 1-6/2019



Tapahtumien

