

Palvelun tuki

[[Tukipalvelut](#)] [[Melinda-posti](#)] [[Aleph](#)] [[Alma](#)] [[Axiell Aurora](#)] [[Koha-Suomen Koha](#)]

Tukipalvelut

Tavoitteena on, että asiakkaamme osaavat lähettää kysymyksensä suoraan oikeaan osoitteeseen.

- Ensisijainen tukipyyntöjesi osoite on oman kirjastojärjestelmäsi tai palvelualustasi toimittaja tai muu yhteisesti sovittu ensituki
- Jos tukipyyntö liittyy selvästi ja yksiselitteisesti Kansalliskirjaston palveluihin, ota yhteys Melindan palvelupostiin. Välitämme kysymyksesi Kansalliskirjaston asiantuntijoille.

Melinda-posti

Palvelupostin osoite on melinda-posti (at) helsinki.fi

Lähetä tukipyyntö Melindan palvelupostiin, jos kysymyksesi liittyy seuraaviin asioihin

- **metatietovarannon sisältökysymykset**, kuten tietueiden virheet ja väärin yhdistyneet tietueet sekä massakorjaukset
 - 📘 Jos kysymyksesi liittyy aineiston kuvailuun, kuten kuvailun linjaukset tai säännöt, pyydä apua [kuvailun asiantuntijaryhmiltä](#)
- Melindan palvelualusta **Aleph**
- **replikointi**, järjestelmien väliset **rajapinnat** tai **muut tekniset ongelmat**
- **Käyttäjätunnusten hallinnointi -käyttöliittymä**
 - 📘 Jos tarvitset Melinda-käyttäjätunnuksen tai salasanasasi nollauksen (resetointi), pyydä se **oman järjestelmäsi pääkäyttäjältä**
- **Cyrrillux-, Merge-, Muuntaja- ja Tietokantunnusten poisto -apukäyttöliittymät**
- **Artikkelien kuvailutyökalu**

Lähetä myös **Talonmiehelle** osoitetut kysymykset Melinda-postiin

Aleph

Jos kuvailit Melindaan Aleph-ohjelmalla, voit ottaa kaikissa tilanteissa yhteyttä suoraan Melindan palvelupostiin (melinda-posti (at) helsinki.fi).

Lisätietoa kirjastoista, jotka käyttävät Alephia kuvailuun, löydät Melinda-wikin sivulta [Korkeakoulujen Koha-kirjastot](#).

Alma

Jos kuvailit Melindaan Alma-ohjelmalla, niin ota yhteyttä palvelualustan omaan asiakastukeen tai muuhun yhteisesti sovittuun ensimmäisen tason tukeen.

Jos tukipyyntösi liittyy selvästi ja yksiselitteisesti Kansalliskirjaston palveluihin, kuten tietuevirheet tai kuvailuvirheet, ota yhteys Melindan palvelupostiin (melinda-posti (at) helsinki.fi).

Lisätietoa Alma-kirjastoista on Melinda-wikin sivulla [Alma-kirjastot](#).

Axiell Aurora

Jos kuvailit Melindaan Axiellin Aurora-ohjelmalla, ensisijainen palvelupostisi on Axiellin tukipalvelu.

Jos tukipyyntösi liittyy selvästi ja yksiselitteisesti Kansalliskirjaston palveluihin, kuten tietuevirheet tai kuvailuvirheet, ota yhteys Melindan palvelupostiin (melinda-posti (at) helsinki.fi).

Aurora–Melinda - asiakastuen toimintamalli

Melinda on kansallinen metatietovaranto. Se on kirjastoille tarkoitettu palvelu, jonka ylläpidosta ja kehittämisestä vastaa Kansalliskirjasto. Axiell Aurora -kirjastojärjestelmään on kehitetty ominaisuudet, joiden avulla yleiset kirjastot voivat käyttää Melindaa.

Tässä dokumentissa kuvataan kuinka Axiell Finland Oy ja Kansalliskirjasto tuottavat yhdessä Melindan asiakastukipalvelut yhteisille asiakkailleen, yleisille kirjastoille.

Kohderyhmä

Melinda-ominaisuudet Axiell Aurora -kirjastojärjestelmäänsä hankkineiden ja Melindaa ylläpitävien yleisten kirjastojen / kirjastokimppojen pääkäyttäjät.

Kirjastojen tulee toimittaa tukipyynnöt koordinoitusti pääkäyttäjiensä välityksellä.

Sisältö

Tavoitteena on, että kirjastoilla on **yksi yhteydenottopiste**, jota ne voivat lähestyä kaikissa kysymyksissään ja ongelmatilanteissaan Melindaan liittyen. Tämä piste on *Axiellin kirjastoilleen tarjoama asiakastuki*. Tämä on myös kirjastoille luontevaa, koska he asioivat saman tukipalvelun kautta muissakin asioissaan kirjastojärjestelmäänsä liittyen. Mikäli tukipyyntö kuitenkin liittyy selvästi ja yksiselitteisesti Kansalliskirjaston palveluihin (esim. kuvailusäännöt), asiakas voi olla yhteydessä suoraan Kansalliskirjaston tukipalveluun melinda-posti@helsinki.fi, joka välittää tiedon edelleen Kansalliskirjaston asiantuntijoille.

Axiellin tukipalvelut on järjestetty monipuolisesti ja kattavasti.

- Kirjastot voivat lähettää tukipyynnöitä eri kanavien kautta.
 - portaali: <https://servicedesk.axiell.com>
 - sähköposti: support-fi@axiell.com
 - Maksuton puhelinnumero: 0800-189 566
- Tuen normaali palveluaika on arkin klo 8-16. Tarvittaessa kirjastot voivat myös hankkia laajennettua tukipalvelua.
- Kirjastot voivat seurata omien tukipyynnöjensä etenemistä.

Kansalliskirjaston tukipalvelut on järjestetty keskitetyn tukipalvelun kautta.

- Kirjastot ja Axiellin tukipalvelut voivat lähettää Melindaa koskevia tukipyynnöitä palvelupostilaatikkoon
 - Sähköposti: melinda-posti@helsinki.fi
- Tuen normaali palveluaika on arkin klo 9–16.
- Palvelupostilaatikko on kytketty Kansalliskirjaston JIRA-järjestelmään (tehtävienhallinta), jonne viestit jäävät talteen. JIRA ei ole kuitenkaan varsinaisen tikkijärjestelmä, joten sieltä ei tule automaattisia tilannepäivityksiä käsittelyn etenemisestä. Kansalliskirjasto hoitaa siten manuaalisesti tehtävien etenemisen edellyttämän tilannepäivityksen.
- Palvelupostilaatikkoon tulevien viestien kiireellisyys- ja priorisointiperiaatteita on tarkistettava huomioiden yleisten kirjastojen puolelta tulevat uudenlaiset vaatimukset. Vakavat palvelin- yms. virheet pyritään ratkaisemaan korkeimmalla prioriteetilla.

Axiellin asiakastuen tehtävät

- Ensituki, joka vastaanottaa kirjastojen tukipyynnöt, ratkoo niitä ja koordinoi niitä tarvittaessa eteenpäin.
- Asiakastuki, joka käsittelee Axiell Aurora –ohjelmaan liittyvät tukipyynnöt.
- Asiakastuki, joka koordinoi kirjastojen tukipyynnöitä tarvittaessa eteenpäin.
- Asiakastuki, joka vastaa kirjastojen tukipyyntöihin.

Kansalliskirjaston tukipalvelun tehtävät

- Tukipalvelu, joka vastaanottaa Axiellin ensituen ja kirjastojen välittämiä tukipyynnöitä.
- Tukipalvelu, joka käsittelee Melinda-tietokantaan, sen sisältöön ja sen tekniseen käyttöympäristöön liittyviä asioita.
- Tukipalvelu, joka vastaa Axiellin ensituen ja kirjastojen tukipyyntöihin. Jos tukipyynnöt ovat tulleet Axiellin kautta, vastaus toimitetaan sekä asiakkaalle että Axiellin asiakastukeen.

Taustatuen vastuut ja yhteyshenkilöt

Siirrettäessä tukipyynnöitä organisaatiolta toiselle on tärkeää, että vastuut ja yhteyshenkilöt on selkeästi määritelty.

- Axiell**
 - Melinda-tietokannan sisältöön ja tekniseen käyttöympäristöön liittyvät asiat Kansalliskirjastolle.
Yhteystiedot / yhteyshenkilöt: melinda-posti@helsinki.fi
Palvelupostilaatikon vastuuhenkilöt määritelty Melinda-tukipalvelussa.
 - Kirjastojen omiin palvelinympäristöihin liittyvät asiat kuntien paikallisille IT-organisaatioille.
Yhteyshenkilöt määritelty Axiell Aurora -tukipalvelussa.
- Kansalliskirjasto**
 - Palvelinympäristötuki CSC:ltä.
Yhteyshenkilöt määritelty Melinda-tukipalvelussa.
 - Järjestelmätuki Ex Libriskeltä (Aleph).
Yhteyshenkilöt määritelty Melinda-tukipalvelussa.
- Kirjasto**
 - Kirjasto ilmoittaa pääkäyttäjiensä yhteystiedot Axiellille ja Kansalliskirjastolle.

Kustannukset

Axiell perii kirjastoilta Axiell Auroran Melinda-ominaisuuksista ylläpito- ja tukimaksua. Kansalliskirjasto ei veloita yleisiä kirjastoja Melindaan liittymisestä ja Melindassa mukanaolosta.

Dokumentointi

- Melinda-wiki: <https://www.kiwi.fi/display/Melinda>
- Melindan toimintaohje: <https://www.kiwi.fi/display/melinda/Melindan+toimintaohje>
- Aurora-wiki: <http://fi.aurorawiki.axiell.com/wiki/index.php/Etusivu#Aurora>

Koha-Suomen Koha

Koha-Suomen yleisten kirjastojen kuvailijat kuvailevat Koha-kirjastojärjestelmällä tietueita Melindaan. Koha-Suomen kuvailijat lähettävät tukipyynnöt Koha-Suomen omiin tukipalveluosastoisiinsa.

Jos tukipyynnösi liittyy selvästi ja yksiselitteisesti Kansalliskirjaston palveluihin, kuten tietuevirheet tai kuvailusäännöt, ota yhteys Melindan palvelupostiin (melinda-posti (at) [helsinki.fi](mailto:melinda-posti@helsinki.fi)).

Koha-Suomi-Melinda – asiakastuen toimintamalli

Melinda on kansallinen metatietovaranto. Se on kirjastoille tarkoitettu palvelu, jonka ylläpidosta ja kehittämisestä vastaa Kansalliskirjasto. Koha-kirjastojärjestelmään on kehitetty ominaisuudet, joiden avulla Koha-Suomeen kuuluvat yleiset kirjastot voivat käyttää Melindaa.

Tässä dokumentissa kuvataan kuinka Koha-Suomi Oy ja Kansalliskirjasto tuottavat yhdessä Melindan asiakastukipalvelut yhteisille asiakkailleen yleisille kirjastoille.

Kohderyhmä

Melinda-ominaisuudet Koha-kirjastojärjestelmäänsä hankkineiden ja Melindaa ylläpitävien yleisten kirjastojen / kirjastoyhteisöjen pääkäyttäjät.

Sisältö

Tavoitteena on, että kirjastoilla on *yksi yhteydenotto-osoite*, jonne ne voivat lähettää kysymyksiään kaikissa Melindaan liittyvissä ongelmatilanteissaan: kohde on *Koha-pääkäyttäjät*. Tämä on kirjastoille luontevaa, koska pääkäyttäjien ollaan yhteydessä myös kirjastojärjestelmään liittyvissä asioissa.

Pääkäyttäjät välittävät tukipyynnöt koordinoitusti Melinda-palveluun, mikäli ongelma ei ratkea Koha-TäTi-ympäristössä.

Jos tukipyynnösi liittyy selvästi ja yksiselitteisesti Kansalliskirjaston palveluihin (esimerkiksi kuvailusäännöt), kirjasto voi olla yhteydessä suoraan Kansalliskirjaston tukipalveluun, joka välittää tiedon edelleen Kansalliskirjaston asiantuntijoille.

Koha-Suomen tukipalvelut

Kirjastot voivat lähettää Koha-tukeen tukipyynnöksiä eri kanavien kautta:

- a) [Redmine](#)
- b) Sähköposti: support@koha-suomi.fi
- c) Puhelinnumero: 0400 174 353, Anneli Österman

Tuen normaali palveluaika on arkisin klo 9–16.

Kirjastot voivat seurata omien tukipyynnöjensä etenemistä Redminestä.

Kansalliskirjaston tukipalvelut

Kansalliskirjastolla on keskitetty tukipalvelu. Kohan tukipalvelut ja kirjastot voivat lähettää Melindaa koskevia tukipyynnöksiä palvelupostilaatikkoon, jonka osoite on:

[melinda-posti \(at\) helsinki.fi](mailto:melinda-posti@helsinki.fi)

Tuen normaali palveluaika on arkisin klo 9–16

Palvelupostilaatikko on kytketty Kansalliskirjaston **JIRA-järjestelmään** (tehtävienhallinta), jonne viestit tallentuvat. JIRA ei ole kuitenkaan varsinainen tikketti-järjestelmä, joten sieltä ei tule automaattisia tilanpäivityksiä käsittelyn etenemisestä vaan Kansalliskirjasto hoitaa manuaalisesti tehtävien etenemisen edellyttämän tilanpäivityksen.

Palvelupostilaatikkoon tulevien viestien **kiireellisyys- ja priorisointiperiaatteita** on tarkistettava kulloisenkin tilanteen mukaan. Vakavat palvelin-yms. virheet pyritään ratkaisemaan korkeimmalla prioriteetilla.

Koha-Suomen tukipalvelun tehtävät

- Ensituki, joka vastaanottaa kirjastojen tukipyynnöt, ratkoo niitä ja koordinoi niitä tarvittaessa eteenpäin.
- Asiakastuki, joka vastaa kirjastojen tukipyynnöihin.
- Asiakastuki, joka käsittelee Koha-ohjelmaan liittyvät tukipyynnöt.
- Asiakastuki, joka koordinoi kirjastojen tukipyynnöksiä tarvittaessa eteenpäin.

Kansalliskirjaston tukipalvelun tehtävät

- Tukipalvelu, joka vastaanottaa Koha-Suomesta ensituen ja kirjastojen välittämiä tukipyynnöksiä.
- Tukipalvelu, joka käsittelee Melinda-tietokantaan, sen sisältöön ja sen tekniseen käyttöympäristöön liittyviä asioita.
- Tukipalvelu, joka vastaa Koha-Suomen ensituen ja kirjastojen tukipyynnöihin. Jos tukipyynnöt ovat tulleet Koha-Suomen tukipalvelun kautta, vastaus toimitetaan sekä asiakkaalle että Koha-Suomen asiakastukeen.

Taustatuen vastuut ja yhteyshenkilöt

Siirrettäessä tukipyynnöksiä organisaatiolta toiselle on tärkeää, että vastuut ja yhteyshenkilöt on selkeästi määritelty.

Koha-Suomi

Koha-kirjastojärjestelmään liittyvät asiat Koha-pääkäyttäjille.
Yhteyshenkilöt määritelty Koha-Suomen tukipalvelussa.

Kansalliskirjasto

Melinda-tietokannan sisältöön ja tekniseen käyttöympäristöön liittyvät asiat ohjataan Kansalliskirjaston tukipalveluun

- Palveluposti: vastuhenkilöt määritelty Melinda-tukipalvelussa.
- Palvelinympäristötuki CSC:ltä. Yhteyshenkilöt määritelty Melinda-tukipalvelussa.
- Järjestelmätuki Ex Librikseltä (Aleph). Yhteyshenkilöt määritelty Melinda-tukipalvelussa.

Kirjasto / kirjasto

Kirjasto/kimppa ilmoittaa pääkäyttäjiensä yhteystiedot Koha-Suomelle ja Kansalliskirjastolle.

Kustannukset

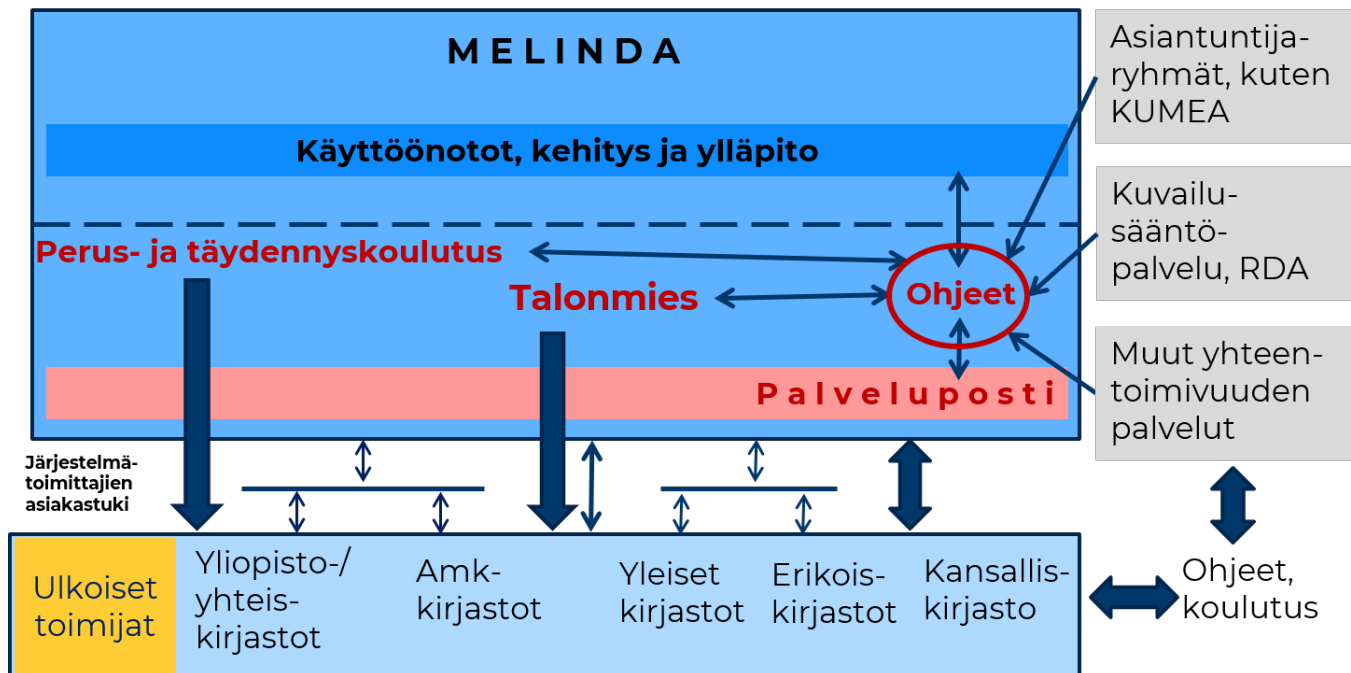
Koha-Suomi ei veloita asiakaskirjastojaan Melindaan liittymisestä ja Melindassa mukanaolosta.

Kansalliskirjasto ei veloita yleisiä kirjastoja Melindaan liittymisestä ja Melindassa mukanaolosta.

Dokumentointi

- [Melinda-wiki](#)
- [Melindan toimintaohje](#)
- Redmine

Melindan asiakastoiminnot: Tuotannossa olevat organisaatiot



Kuva: Melindan asiakastoiminnot tuotannossa olevilla organisaatioilla.