

## LIITE 3 Palvelutasot

### Palvelutasoliitteen tarkoitus

Tämä palvelutasoliite koskee Kansalliskirjaston osuutta E-kirjaston palvelutuotannosta. Kansalliskirjasto hallinnoi palveluketjua, ottaa vastaan kunnilta tulevat tukipyynnöt ja välittää ne tarvittaessa alihankkijoille. Aineistontarjoajat vastaavat oman lukusovelluksensa, verkkokauppansa ja aineistorajapintansa ylläpidosta.

### Palveluajat

Kansalliskirjasto toimittaa E-kirjaston tuki- ja ylläpitopalvelua arkipäivinä maanantaista perjantaihin klo 8:30–16:00 (Normaali Palveluaika), jolloin Kansalliskirjaston asiantuntijat ovat tavoitettavissa. Korjaus- ja ylläpitotoimenpiteet tehdään Normaalin Palveluaikana. Kaikki Normaalin Palveluajan ulkopuolella tehtävät korjaus- ja ylläpitotoimenpiteet ovat vapaaehtoisia.

### Reagointiajat

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

Kiireellisyysluokitus	Tilannekuvaus	Reagointiaika Normaalina Palveluaikana
Korkea	Palvelun käyttöä laajasti estävä ongelma tai muu kriittinen ongelma.	1 työpäivä
Normaali	Yksittäistä loppukäyttäjää tai organisaatiota haittaava ongelma. Muu asiakkaan palvelupyyntö tai loppukäyttäjälle näkymätön ei-kriittinen ongelma.	3 työpäivää

Alhainen	Loppukäyttäjälle näkymätön, vähäinen ongelma tai uusi kehitystehtävä.	7 työpäivää
----------	---	-------------

Kun Kansalliskirjaston asiantuntija aloittaa palvelupyynnön tai häiriöilmoituksen käsittelyn, alkaa ratkaisuaika. Yhteyttä ottaneelle kunnalle ilmoitetaan, jos pyyntöä tai ilmoitusta ei voida ratkaista E-kirjaston tuessa, vaan asia siirretään esimerkiksi alihankkijan käsittelyyn tai se kuuluu kuntien tai kolmansien osapuolien ylläpitovastuualueeseen. Jos korkean kiireellisyysluokan pyyntö tai ilmoitus kuuluu Kansalliskirjaston ylläpitovastuualueeseen, se pyritään ratkaisemaan ilman aiheetonta viivästystä.

### **Viestintäkäytännöt**

Kunta lähettää palvelupyynnön tai häiriöilmoituksen Kansalliskirjaston ilmoittamaan kanavaan, jota Kansalliskirjaston asiantuntijat päivystävät Normaalina Palveluaikana. Jos yhteydenpitokanaviin tai käytäntöihin tulee muutoksia, Kansalliskirjasto tiedottaa asiasta E-kirjastoon liittyneille kunnille.

Turvallisuuspoikkeamasta ilmoittamisessa tulee noudattaa Kansalliskirjaston asiasta antamaa erillistä ohjetta. Ohje annetaan Kansalliskirjaston julkisilla verkkosivuilla ja Kansalliskirjasto ilmoittaa verkkosivun osoitteesta, sen muutoksesta ja ohjeen kaikista muutoksista kunnille.

Kansalliskirjasto neuvottelee versiopäivitysten ja suunniteltujen käyttökatkojen ajankohtia koskevista yleisistä periaatteista yhdessä tarkoitukseen perustetun kuntien edustajista muodostetun työryhmän kanssa. Versiopäivityksistä ja Kansalliskirjaston vastuulla olevista suunnitelluista käyttökatkoista ilmoitetaan hyvissä ajoin, vähintään viikko etukäteen. Kansalliskirjasto huomioi parhaan kykynsä mukaan E-kirjastoon liittyneiden kuntien toiveita päivityksiä ja katkoja koskien. Ennakoimattomista katkoksista ilmoitetaan normaalina Palveluaikana.

### **Palveluun liittyvät rajaukset**

Kansalliskirjasto pidättää oikeuden järjestää viipymättä huoltokatkoja aikakriittisten huoltotarpeiden takia (esim. tietoturvaan liittyvät päivitystarpeet). Kansalliskirjasto pidättää oikeuden irrottaa palvelu verkosta, mikäli on syytä epäillä tietoturvamurron tapahtuneen. Myös E-kirjastoon liittyneiden Kansalliskirjaston tuottamien ohjeiden mukaan tekemät muutokset sovelluksen etusivunäkymiin kuuluvat keskitetyn tuen piiriin. Häiriötilanteet, jotka johtuvat muista muutoksista tai ulkoisiin järjestelmiin liittyvistä tekijöistä tai koskevat aineiston toimittajan verkkokauppaa tai rajapintaa, eivät kuulu keskitetyn tuen piiriin. Keskitetyn palvelutuen rajauksista huolimatta tämän liitteen kohdan Tiedottamiskäytännöt,

yhteydenpitokanavia voidaan käyttää yhteydenpitoon Kansalliskirjaston ja E-kirjastoon liittyneiden kuntien välillä myös muissa asioissa.

### **Raportointi ja laaduntarkkailu**

Kansalliskirjasto pyrkii antamaan kunnille mahdollisimman selkeää informaatiota palvelutason toteumasta E-kirjaston verkkosivulla. Tietoa tuotetaan toteutuneista reagointiajoista, saapuneiden palvelupyyntöjen ja häiriöilmoitusten määrästä. Palvelupyyntöjä ja häiriöilmoituksia varten kunnat voivat olla yhteydessä E-kirjaston kohdan Tiedottamiskäytännöt yhteydenpitokanaviin.