AVAA –palvelun palvelukuvaus

Sisällys

[1 Johdanto 2](#_Toc56604676)

[1.1 Dokumentin tarkoitus ja tausta 2](#_Toc56604677)

[1.2 AVAA-palvelun yleiskuvaus 2](#_Toc56604678)

[2 Kustannukset 2](#_Toc56604679)

[3 CSC:n velvoitteet 2](#_Toc56604680)

[4 ASIAKKAAN velvoitteet 2](#_Toc56604681)

[5 Palvelutaso 3](#_Toc56604682)

[5.1 Palveluaika 3](#_Toc56604683)

[5.2 Palveluvaste 3](#_Toc56604684)

[5.3 Reagointiajat 3](#_Toc56604685)

# Johdanto

## Dokumentin tarkoitus ja tausta

Tämä dokumentti kuvaa AVAA-palvelun sisällön sekä eri osapuolien velvollisuudet ja vastuut.

Palvelukuvauksen laadinnassa on hyödynnetty JHS 171 -suosituksen palvelukuvauspohjaa. Palvelutasojen määrittämisessä on hyödynnetty JHS 174 -suositusta ja käytetty sen mukaista sanastoa.

## AVAA-palvelun yleiskuvaus

AVAA on avointen tutkimusaineistojen julkaisualusta. Palvelu on suunnattu sekä aineistojen avaajille (jatkossa: asiakas) että avointen aineistojen jatkohyödyntäjille (jatkossa: käyttäjä). AVAA edistää eri tieteenalojen tutkimusdatan avointa saatavuutta. Käyttäjäksi pääsee kuka tahansa ilman kirjautumista. Aineistoja avataan julkaisualustaan itsenäisinä sovelluksina. Asiakas tarvitsee aineistojen ja sovelluksien vientiin alustalle Haka-tunnistautumisen sekä palvelun tuottajan (jatkossa: CSC) myöntämät käyttöoikeudet palvelimelle. Palvelun tuottaa CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy.

AVAA-palvelu tarjoaa käyttäjälle pääsyn aineistoihin ja työkaluihin, joilla aineistoja voidaan hakea, ladata, hyödyntää ja yhdistellä. Joihinkin aineistoihin asiakas voi aineistojen omistajan omainaisuudessa edellyttää kirjautumista Haka-luottamusverkoston kautta. Palvelussa on kerrottu, mihin aineistoihin pääsy edellyttää käyttäjän kirjautumista ja mikäli pääsy aineistoihin on käyttöluvasta johtuen rajattu.

AVAA-palvelu tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden julkaista aineistoja ja niiden hyödyntämistä tukevia sovelluksia. Palveluun voidaan toteuttaa sovelluksia esimerkiksi avointen aineistojen rajapintajakeluun, lataamiseen, hakuun ja visualisointiin liittyen.

Palveluun voi tarjota lisää aineistoja ottamalla yhteyttä CSC:een. AVAAssa julkaistavat aineistot ja sovellukset voivat sijaita myös esimerkiksi asiakkaan kotiorganisaation omalla palvelimella.

# Kustannukset

Uusien aineistojen avaaminen AVAA-palveluun tapahtuu asiakkaan kustantamana. Sovelluksia voivat toteuttaa asiakkaat itse tai yhteistyössä CSC:n kanssa. Palvelun ylläpito on maksullista ja kustannuksista sovitaan asiakkaan ja CSC:n välillä vuosittain kulloinkin voimassaolevan CSC:n palveluhinnaston mukaisesti.

Palvelu on käyttäjilleen maksuton. Useimpia aineistoja pääsee hyödyntämään kuka tahansa ilman kirjautumista.

# CSC:n velvoitteet

CSC vastaa palvelun tarjoamisesta tämän palvelukuvauksen mukaisesti asiakkaille, sisältäen seuraavat asiat:

* palvelun alustaratkaisun ylläpito ja valvonta
* palvelussa olevien sovellusten valvonta
* palvelussa olevien sovellusten ylläpito ja kehittäminen aineiston omistajan kanssa laadittavan sopimuksen mukaisesti
* palvelun tietoturvallisuudesta huolehtiminen

# ASIAKKAAN velvoitteet

Asiakas omistaa aina AVAA:n kautta avattavan aineiston. Asiakas vastaa seuraavien asioiden toteutumisesta AVAA-palvelussa:

* aineistosta vastaavan yhteyshenkilön nimeäminen
* aineiston tuottaminen ja päivittäminen AVAA-palvelussa olevaan sovellukseen
* sopii tuottamansa sovelluksen ylläpito- ja kehittämisvastuista CSC:n kanssa
* aineistojen mahdollisesti sisältämien henkilötietojen osalta soveltuvan tietosuojalainsäädännön tarkoittamista rekisterinpitäjän velvollisuuksista huolehtiminen

Lisäksi tietoturvallisuuden takaamiseksi aineiston omistaja:

* sitoutuu ilmoittamaan CSC:lle ilman aiheetonta viivytystä tunnustensa luvattomasta tai asiattomasta käytöstä sekä muista ilmenneistä turvallisuusongelmista
* on vastuussa AVAA-palveluun saamiensa tunnusten käyttämisen kautta mahdollisesti aiheutuneista vahingoista.

# Palvelutaso

AVAA-palvelu on käyttäjille pääsääntöisesti saatavilla vuoden kaikkina päivinä ympäri vuorokauden (ns. 24/7). Palvelun ylläpitoa ja tukea tarjotaan kuitenkin vain jäljempänä määriteltynä palveluaikana.

## Palveluaika

AVAA-palvelun henkilötyötä vaativat ylläpito- ja korjaustoimet tehdään CSC:n toimesta palveluaikana, ellei tapauskohtaisesti muusta sovita. Myös neuvonta- ja tukipalvelut ovat käytettävissä palveluaikana.

AVAA-palvelun palveluaika on arkisin klo 8:00 – 16:00 (JHS174: P1).

## Palveluvaste

Palveluvaste kuvaa sitä, miten nopeasti CSC:n tulee reagoida AVAA-palvelussa havaittuun häiriöön. Ratkaisuaikaa ei taata, mutta CSC jatkaa häiriönselvitystoimenpiteitä normaalin palveluajan puitteessa, kunnes häiriötilanne on ratkaistu tai osoitettu kuuluvaksi CSC:n ulkopuolisen tahon vastuulle.

Palveluvasteessa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta:

*Kriittinen*: Käyttökatko; palvelun kohteena olevan palvelimen, alustan, sovelluksen tai prosessin suorituskyky ja/tai palvelut ovat häiriintyneet niin, että häiriö koskee laajaa käyttäjäjoukkoa tai kokonaista toimintoa

*Vakava*: Häiriö haittaa merkittävästi palvelun toiminnallisuutta, yksittäinen laitteisto, sovellus tai alusta on toistuvasti epävakaa tai ei vastaa normaalisti palvelupyyntöihin

*Matala*: Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä, häiriö koskee harvoin käytettäviä erityispalveluja ja/tai voidaan kiertää.

## Reagointiajat

Reagointiaika on aika, jonka kuluessa tapahtuman tai häiriön havaitsemisesta tulee häiriön korjaaminen tai tapahtuman käsittely aloittaa. Reagointiaika riippuu häiriön kriittisyysluokasta. Häiriö voidaan havaita joko aineiston omistajan, aineistoa hyödyntävän käyttäjän häiriöilmoituksesta (tapahtuma) tai CSC:n itsenäisen valvontahälytyksen tai muun havainnon (event management) pohjalta.

AVAA-palvelun palveluvaste ja reagointiajat häiriöihin on ilmoitettu seuraavassa taulukossa. CSC:n tulee palveluaikana aloittaa häiriön tai vian korjaaminen seuraavien reagointiaikojen puitteissa riippuen häiriön luokittelusta:

| Häiriöluokitus | reagointiaika |
| --- | --- |
| Kriittinen | 4 tuntia |
| Vakava | 1 työpäivä |
| Matala | 2 työpäivää |

Sellaiset palvelun ylläpito- ja korjaustoimet, joiden arvioidaan aiheuttavan häiriöitä järjestelmän toiminnassa, tehdään sovittuna huoltoikkuna-aikana.