

FAIRDATA -KOKONAISUUDEN PALVELUKUVAUS

SISÄLLYS

1	Johdanto	2
1.1	Dokumentin tarkoitus ja tausta	2
1.2	Fairdata –kokonaisuuden yleiskuvaus.....	2
2	Palvelu hyödyntävän organisaation näkökulmasta	3
2.1	Palvelun lopputulokset.....	3
2.2	Fairdata PAS-palvelun sisältö	4
2.2.1	Aineistojen siirto ja vastaanotto säilytykseen	4
2.2.2	PAS-ratkaisun palvelut.....	4
2.2.3	Ymmärrettävyyden säilyttäminen	4
2.2.4	Käyttö ja hallinta	5
2.3	Neuvonta- ja tukipalvelut.....	5
3	Palvelun kehittäminen ja palvelukuvauksen muuttaminen.....	5
4	CSC:n velvoitteet.....	6
5	Hyödyntävän organisaation ja käyttäjän velvoitteet	6
6	Palvelutaso.....	7
6.1	Palveluaika	7
6.2	Palvelun saatavuus.....	7
6.3	Palveluvaste	8

1 JOHDANTO

1.1 Dokumentin tarkoitus ja tausta

Tämä dokumentti kuvaa Fairdata-kokonaisuuden sisällön sekä eri osapuolien velvollisuudet ja vastuut, erityisesti pitkäaikaissäilytyksen Fairdata PAS –palvelun osalta.

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

1.2 Fairdata –kokonaisuuden yleiskuvaus

Fairdata-kokonaisuus on Avoimen tieteen viitearkkitehtuurissa tutkimusprosessia tukeva joukko palveluita digitaalisten aineistojen hallintaan. Fairdata-kokonaisuuden tuottamisesta sovitaan opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) ja CSC:n kesken. Kokonaisuus koostuu seuraavista palveluista:

- IDA: Tutkimusdatan säilytyspalvelu
- Etsin: Tutkimusaineistojen hakupalvelu
- Qvain: tutkimusaineistojen kuvailutyökalu
- Kokonaisuuden tukipalvelut, kuten metatietorekisteri METAX, käyttäjähallinta, käyttövaltuuspalvelu
- Fairdata PAS –palvelu: aineistojen pitkäaikaissäilytyspalvelu

OKM tarjoaa ja CSC toimittaa palvelut tutkimusyhteisön käyttöön voimassa olevaa käyttöpolitiikkaa noudattaen, poikkeuksena Fairdata PAS-palvelu, jonka käyttöönottoon on erillinen sopimusprosessi. Muiden Fairdata palveluiden käyttöön saamista ja käyttöehtoja kuvaavat dokumentit ovat saatavilla: <https://www.fairdata.fi/kayttopolitiikat-ja-ehdot/>

OKM-CSC –sopimuksessa määritellyt ja käyttöpolitiikkansa mukaiset palvelut ovat maksuttomia hyödyntävälle organisaatiolle ja käyttäjille. Hyödyntävä organisaatio ja käyttäjä vastaavat siitä, että Fairdata-kokonaisuuteen siirretty aineisto on hyödyntävän organisaation tai käyttäjän käytössä sellaisin oikeuksin, jotka oikeuttavat käsittelemään sitä sopimuksessa ja tietosuojaselosteessa tarkoitetulla tavalla.

Fairdata-kokonaisuuden ominaispiirteet:

- tarjoaa kertakirjautumisen palveluihin.
- tarjoaa tutkimuksen tuottamien aineistojen ja niihin liittyvien metatietojen turvallisen säilytyksen ja löydettävyyden.
- kokonaisuudessa säilytettävien ja sovitusti muualta haravoitavien aineistojen metatiedot julkaistaan Etsimessä, jossa aineistolla on pysyvät tunnisteet ja laskeutumissivu.
- Fairdata-kokonaisuus tarjoaa hyödyntäville organisaatiolle säilyttämiseen ja aineistojen hallintaan liittyviä tuki- ja neuvontapalveluita sekä ylläpitää pitkäaikaissäilytykseen liittyviä määräyksiä.
- Fairdata kokonaisuutta hallinnoidaan OKM:n laatiman hallinnointimallin mukaisesti.

Fairdata PAS-palvelu on Avoimen tieteen viitearkkitehtuurissa määritelty pitkäaikaissäilytyspalvelu, joka mahdollistaa digitaalisten tutkimukseen liittyvien aineistojen säilymisen tuleville sukupolville. Fairdata PAS-palvelu hyödyntää PAS-ratkaisua säilyttämisen toteuttamisessa.

Fairdata-kokonaisuuden toimittamisesta sovitaan opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) ja CSC:n kesken. Fairdata PAS-palvelun käyttämisestä tutkimukseen liittyvien digitaalisten aineistojen säilyttämiseen laaditaan palvelusopimus jokaisen hyödyntävän organisaation ja CSC:n välillä. Tätä ennen OKM on antanut hyödyntäville organisaatiolle ja CSC:lle suuntaviivat siitä, miten hyödyntävä organisaatio voi Fairdata PAS-palvelua käyttää.

Fairdata PAS-palvelun ominaispiirteet:

- Säilytykseen otetut aineistot säilyvät Fairdata PAS-palvelussa hyödyntävien organisaatioiden aineistoina.
- Aineistot ovat tilattavissa Fairdata PAS-palvelusta vain kyseisistä aineistoista vastaavaan hyödyntävään organisaatioon.
- Aineistojen metatiedot siirtyvät haettaviksi hakupalvelu Etsimeen ja sen rajapinnan kautta haravoitaviksi.
- Fairdata PAS-palvelu sisältää digitaalisten aineistojen pitkäaikaisen säilyttämisen edellyttämät toiminnallisuudet ja säilytysmenetelmät sekä niiden toteuttamisen.
- Fairdata PAS-palvelun toimittaja CSC ottaa aineistojen säilytysvastuun onnistuneen vastaanoton ja ehjien kopioiden luomisen jälkeen. CSC tiedottaa hyödyntävälle organisaatiolle säilytysvastuun alkamisesta.
- Organisaatio voi kuvailla aineistojaan kokonaisuuteen liittyvällä kuvailupalvelulla, paketoita aineistonsa pitkäaikais säilytyksen edellyttämään pakettiin sekä hallinnoimaan palvelussa että olevia, kuvailemiaan aineistoja hallinnointiliittymän kautta.
- Läpinäkyvyyden ja luotettavuuden parantamiseksi hyödyntävä organisaatio voi milloin tahansa tarkastella aineistojensa tilaa Fairdata PAS-palveluun sisältyvällä hallinnointiliittymällä, johon toteutetaan erilaisia raportointinäkymiä.

Yksityiskohtaisemmin Fairdata PAS-palvelun sisältö kuvataan luvussa 2 sekä PAS-ratkaisun osalta liitteessä 1.

Tämän palvelukuvauksen mukaisesti Fairdata PAS-palvelun toiminta sisältää aineistojen datan säilyttämisen (ns. bittitason säilytys) ja aineistojen informaation sisällön ymmärrettävyyden säilymisen (ns. ymmärrettävyyden säilyttäminen). Ymmärrettävyyden säilyttämisessä keskitytään määriteltyjen, säilytykseen soveltuvien tiedostomuotojen hallintaan ja näille soveltuvien säilytysmenetelmien kehittämiseen. Ymmärrettävyyden säilyttämiseen vaadittava toiminnallisuus rakennetaan osaksi Fairdata PAS-palvelua käyttäjälähtöisesti ja läheisessä yhteistyössä hyödyntävien organisaatioiden kanssa.

2 PALVELU HYÖDYNTÄVÄN ORGANISAATION NÄKÖKULMASTA

2.1 Palvelun lopputulokset

Palvelun lopputuloksena

- 1) hyödyntävät organisaatiot ja käyttäjät voivat hallita aineistojaan FAIR-periaatteiden ¹mukaisesti ja
- 2) hyödyntävien organisaatioiden Fairdata PAS-palvelussa säilytettävät digitaaliset aineistot säilyvät eheinä ja käyttökelpoisina koko palvelun elinkaaren ajan.

Toiminnan läpinäkyvyyden ja luotettavuuden parantamiseksi hyödyntäville organisaatiolle tarjotaan ajantasaista tietoa Fairdata-kokonaisuudessa säilytetyistä aineistoista. Fairdata-kokonaisuus tukee organisaatioita aineistojen hallinnassa säilytyksen, kuvailun ja metatietojen hallinnan tukipalveluilla, neuvonnalla, ylläpitämällä yhteentoimivuuteen ja säilyttämiseen liittyviä määräytyksiä sekä auttamalla aineistojen paketoinnissa.

CSC ottaa huomioon toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa sen, että aineistojen tulee säilyä vähintään vuosikymmenien tai jopa vuosisatojen ajan. Tämä tarkoittaa erityisesti jatkuvuussuunnittelun painottamista niin laitealustan ja ohjelmiston toteutuksessa kuin menetelmien ja osaamisen kehityksessä.

¹ <https://www.fairdata.fi/miksi-fairdata/fair-periaatteet/>

2.2 Fairdata PAS-palvelun sisältö

2.2.1 Aineistojen siirto ja vastaanotto säilytykseen

Pitkäaikaissäilytyksen mahdollistamiseksi Fairdata PAS-palvelu varmistaa aineistojen siirron eheyden, aineistojen nykytilan sekä asetettujen metatietovaatimusten täyttymisen ennen säilyttämisen aloittamista. Fairdata PAS-palvelu sisältää aineistojen siirrossa ja vastaanotossa seuraavat ominaisuudet:

- Fairdata PAS-palveluun siirrettyjen aineistojen eheyden tarkastaminen
- Aineistojen paketoinnin palvelut
- aineistopaketeille asetettujen vaatimusten tarkastaminen
- aineistojen tiedostomuotojen identifiointi ja validointi
- vastaanottopalvelun ohjelmistojen ja rajapintojen ylläpidon ja kehittämisen
- vastaanottopalvelun käytön tuen ja neuvonnan, sisältäen erityisesti avustamisen Fairdata PAS-palvelun käyttöön otossa ja vaatimusten mukaisten tietopakettien laadinnassa
- vastaanoton toiminnasta raportoinnin.

2.2.2 PAS-ratkaisun palvelut

Fairdata PAS-palvelu toteuttaa ns. bittitason säilytyksen PAS-ratkaisun avulla. PAS-ratkaisun toiminnallisuus on kuvattu liitteessä 1.

2.2.3 Ymmärrettävyyden säilyttäminen

Pitkällä aikavälillä Fairdata-kokonaisuus huolehtii säilytykseen hyväksytyjen aineistojen ymmärrettävyyden säilymisestä, jos aineistot sisällöllisesti vastaavat yhdessä hyödyntävien organisaatioiden kanssa valmisteltuihin ja ylläpidettäviin vaatimuksiin ja rajoitteisiin. Tällaisia määrytyksiä ovat mm:

- Hallinnolliset ja rakenteelliset metatiedot ja aineiston paketointi
- Säilytys- ja siirtokelpoiset tiedostomuodot

Näiden määrytysten ylläpito on osa Fairdata-kokonaisuutta, kuten myös määrytyksiin liittyvä neuvonta ja opastus. Ymmärrettävyyden säilyttämisessä olennaista on huomioida aineistoille asetetun kohdeyhteisön tarpeet. Tämä kohdeyhteisön asettaminen sisältyy hyödyntävän organisaation tehtäviin osana aineistojen säilytyksen suunnittelua.

Tätä varten Fairdata-kokonaisuus sisältää seuraavat tukipalvelut:

- Kuvailutyökalu aineistojen kuvailuun. Kuvailutyökalun avulla aineistoon liitetään tarvittavat metatiedot.
- Yhteinen metatietorekisteri kaikille kokonaisuuteen kuuluville palveluille, ristiriitaisten metatietojen välttämiseksi.

Fairdata-kokonaisuuteen sisältyvät seuraavat ymmärrettävyyden säilyttämisen ominaisuudet:

- hyödyntävien organisaatioiden neuvonta ja tukeminen aineistojen hallinnassa kokonaisuuteen ja pitkäaikaissäilytykseen liittyen
- säilytys- ja siirtokelpoisten tiedostomuotojen määrytyksen ylläpito
- aineistojen paketoitintapojen määrytyksen ylläpito
- aineistojen metatietovaatimusten määrytyksen ylläpito
- säilytysmenetelmien kehittäminen siirtokelpoisten tiedostomuotojen muuntamiseen säilytyskelpoiseen muotoon

- säilytysmenetelmien kehittäminen yhdessä hyödyntävien organisaatioiden kanssa alun perin säilytyskelpoisten mutta sittemmin vanhentuneiden tiedostomuotojen muuntamiseen uudempaan, säilytyskelpoiseen muotoon
- säilytystoimenpiteiden (migraatio) suorittaminen
- säilytysmenetelmien kehityksen seuranta
- toiminnassa käytettävien standardien ja teknologioiden kehityksen seuranta
- hyödyntäville organisaatioille tiedottaminen niiden PAS-palvelussa olevien aineistojen migraatiotarpeesta

2.2.4 Käyttö ja hallinta

Fairdata-kokonaisuudessa ja PAS-palvelussa säilytettävät aineistot ovat hyödyntävän organisaation haettavissa ja kuvailtavissa tunnisteiden avulla aina tarvittaessa. Tällaisia tarpeita voi olla tilanteissa, joissa aineisto on organisaation omassa järjestelmässä vaurioitunut, aineistosta tarvitaan sellaista versiota, jota säilytetään vain PAS-palvelussa tai organisaation omassa järjestelmässä aineiston aitoudesta ei voida olla varmoja.

Pidemmällä aikavälillä hyödyntävä organisaatio voi myös noutaa Fairdata PAS-palvelusta säilytystoimenpiteiden tuloksena syntyneet uudet versiot säilytykseen siirtämästään aineistosta, jos esimerkiksi uudempien versioiden käyttäminen organisaation omassa ja uudistuneessa IT-ympäristössä on tarkoituksenmukaista.

Fairdata PAS-palveluun kuuluvien aineistojen hallintapalveluiden avulla aineistosta, niiden käytöstä ja tilasta sekä toteutetuista säilytystoimenpiteistä saadaan erilaisia raportteja ja tilastotietoja. Hallintapalveluiden avulla hyödyntävä organisaatio voi myös päivittää säilytykseen siirtämiensä aineistojen metatietoja. Hyödyntävä organisaatio voi tarvittaessa myös poistaa aineistoja säilytyksestä. Aineiston poistamisesta jää palveluun tieto, mitä on poistettu ja miksi.

Fairdata-kokonaisuus tarjoaa hyödyntäville organisaatiolle aineistojen käytössä ja hallinnassa seuraavia ominaisuuksia:

- Kertakirjautuminen palveluihin
- aineistojen palauttaminen säilytyksestä takaisin hyödyntävälle organisaatiolle
- ajantasainen listaus hyödyntävän organisaation säilytykseen siirtämistä aineistoista
- siirtopakettikohtainen vastaanoton raportointi
- käyttöliittymä organisaatiolle PAS-prosessien ja aineistojen tilanseurantaan
- suoritettut säilytystoimenpiteet (eheystarkastukset: tarkastettu määrä, havaintoja lkm)
- organisaatiokohtainen vuosiraportointi.

2.3 Neuvonta- ja tukipalvelut

Fairdata-kokonaisuus tarjoaa neuvonta- ja tukipalveluita hyödyntäville organisaatiolle palveluissa tapahtuvaan aineistohallintaan liittyvissä ja kaikissa digitaaliseen pitkäaikaissäilytykseen liittyvissä asioissa. Neuvonta ja tuki kattavat myös tässä luvussa aiemmin esitellyt palvelun osa-alueet:

- neuvonta- ja tukipalveluiden tarjoaminen
- ohjeistuksen laatiminen ja ylläpito
- koulutustilaisuuksien järjestäminen.

3 PALVELUN KEHITTÄMINEN JA PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Tämä palvelukuvaus määrittää OKM:n ja CSC:n välillä sovitun Fairdata-kokonaisuuden sisällön. Kun Fairdata-kokonaisuuden sisältöä on tarpeen päivittää, OKM tai CSC laatii kirjallisen ehdotuksen muutoksista, ja johtoryhmä hyväksyy tai hylkää nämä päivitykset ja niiden vaatimat muutokset tähän palvelukuvaukseen.

Fairdata-kokonaisuutta hyödyntävät organisaatiot voivat ehdottaa muutoksia tähän palvelukuvaukseen.

Fairdata-kokonaisuuden käytöstä kerätään säännöllisesti palautetta ja kartoitetaan kehitysideoita. Nämä käsitellään yhdessä hyödyntävien organisaatioiden kanssa tarkempien kehityskohteiden tunnistamiseksi ja priorisoimiseksi. Näin syntyvät kehityssuunnitelmat käsitellään OKM:n ja CSC:n välisen PAS-sopimuksen mukaisesti.

4 CSC:N VELVOITTEET

CSC vastaa Fairdata-kokonaisuuden tarjoamisesta tämän palvelukuvauksen mukaisesti hyödyntäville organisaatioille, sisältäen seuraavat asiat:

- työkalut aineistojen paketointiin ja aineistojen siirtäminen Fairdata PAS-palvelun vastaanotosta pysyvään säilytykseen
- aineistoista säilytysvastuun ottaminen onnistuneen vastaanoton ja ehjien kopioiden luomisen jälkeen sekä siitä tiedottaminen hyödyntävälle organisaatiolle
- aineistojen eheydestä huolehtiminen
- hyödyntävien organisaatioiden tukeminen palvelun käytössä (ks. tarkemmin 2.3 ja erityisesti käyttöönoton tukeminen 2.2.1)
- järjestelmän tilasta ja erityisesti aineistojen säilymiseen liittyvien riskien toteutumisesta tiedottaminen hyödyntäville organisaatioille ja OKM:lle
- palvelun tietoturvallisuudesta huolehtiminen OKM:n kanssa sovitulla tavalla ja niin sovittaessa myös pohjautuen hyödyntävän organisaation ilmoittamiin velvoitteisiin
- säännöllinen raportointi sovitulla tavalla OKM:lle palvelun laadusta, kustannustehokkuudesta ja kehittämistarpeista
- raportointi ja yhteistyö hyödyntävien organisaatioiden kanssa
- Fairdata-kokonaisuudessa käytettävien ohjelmistojen (käyttöjärjestelmä, väliohjelmistot, sovellusohjelmistot) ylläpito, valvonta ja kehittäminen
- Kertakirjautumisen ratkaisut palvelukokonaisuuteen
- Aineistojen metatietojen kuvailua ja siirtoa palveluiden välillä sekä niiden hakua ja jakelua tukevat palvelut
- Fairdata-kokonaisuudelle tarkoituksenmukaisen osaamisen kehittäminen
- PAS-ratkaisun kustannustehokas hyödyntäminen Fairdata PAS-palvelun tuottamisessa
- Huolehtiminen Fairdata-kokonaisuuden palveluihin liittyvästä tiedottamisesta OKM:n kanssa sovitulla tavalla.

5 HYÖDYNTÄVÄN ORGANISAATION JA KÄYTTÄJÄN VELVOITTEET

Hyödyntävä organisaatio vastaa seuraavien asioiden toteutumisesta Fairdata-kokonaisuutta käyttäessään:

- Fairdata-kokonaisuudessa tarvittavien yhdyshenkilöiden nimeäminen
- Riittävien kuvailu- ja tilatietojen lisääminen Fairdata-kokonaisuudessa säilytettäviin aineistoihin
- Fairdata PAS-palvelun hyödyntäminen OKM:n säilytyspäättökseen mukaisesti
- pitkäaikaissäilytykseen siirrettävien aineistojen valinta ja kuvailu
- Säilytettävien aineistojen mahdollisesti sisältämien henkilötietojen osalta soveltuvan tietosuojalainsäädännön tarkoittamista rekisterinpitäjän velvollisuuksista huolehtiminen
- aineistojen paketointi määritysten mukaisesti
- aineistojen siirtäminen Fairdata PAS-palvelun vastaanottoon
- säilytyksen aikana suoritettavien toimenpiteiden, erityisesti migraatioiden, hyväksyminen tai hylkääminen

- säilytysuunnitelmien laatiminen ja ajantasaisuudesta huolehtiminen sekä säilyttämisen kohdeyhteisön määrittäminen yhdessä hyödyntävien organisaatioiden kanssa sovittavalla tavalla
- Säilytyksessä olevien aineistojen jakelu
- Hallinnointimallin mukaisesti Fairdata PAS-palvelun kehittämiseen ja seurantaan osallistuminen

Lisäksi tietoturvallisuuden takaamiseksi hyödyntävä organisaatio:

- sitoutuu ilmoittamaan kokonaisuudessa säilytettävien aineistojen tietoturvallisuuteen liittyvistä, hyödyntävää organisaatiota koskevista velvoitteista.
- sitoutuu ilmoittamaan CSC:lle ilman aiheutonta viivytystä Fairdata-kokonaisuuden yhteydessä olevan, oman järjestelmänsä tai tunnustensa luvattomasta tai asiattomasta käytöstä sekä muista ilmenneistä turvallisuusongelmista;
- sitoutuu vastaamaan Fairdata-kokonaisuuteen liittyvistä itse ylläpitämistään järjestelmistä, sovelluksista ja IT-ympäristöstään sekä PAS-palvelun tunnuksista hyvien tietoturvakäytäntöjen mukaisesti siten, että niiden kautta ei aiheudu vaaraa tai haittaa PAS-palvelulle;
- on vastuussa Fairdata-kokonaisuuteen saamiensa tunnusten käyttämisen kautta mahdollisesti aiheutuneista vahingoista oman organisaationsa säilytyksessä tai pitkäaikaissäilytyksessä oleville aineistoille.

6 PALVELUTASO

Fairdata-kokonaisuus säilyttää ja tarjoaa aineistot kuvailutietoineen hyödyttävälle organisaatioille ja käyttäjille.

Fairdata PAS-palvelu säilyttää aineistot luotettavasti ja kestävästi. Säilyttäminen on luonteeltaan jatkuvaa toimintaa. Fairdata PAS-palveluun sisältyvien toimenpiteiden suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan aina ensisijaisesti aineistojen säilyminen. Fairdata PAS-palvelu on rakennettu siten, että vaikka kokonaisuuden jokin osa ei olisi tiettyinä hetkenä saavutettavissa, tämä ei vaaranna aineistojen säilymistä.

Fairdata-kokonaisuuteen kuuluvat, hyödyntävien organisaatioiden saavutettavissa olevat osat ovat pääsääntöisesti saatavilla vuoden kaikkina päivinä ympäri vuorokauden (ns. 24/7). Fairdata-kokonaisuudelle ylläpitoa ja tukea tarjotaan kuitenkin vain jäljempänä määriteltynä palveluaikana.

Osana Fairdata-kokonaisuuden toimittamista CSC raportoi palvelutason toteumasta johtoryhmän asettamien mittareiden avulla. Nämä sisältävät tietoa esimerkiksi toteutuneista reagointiajoista, saapuneiden palvelupyynnöiden ja häiriöilmoitusten määrästä sekä mahdollisista suunnittelelemattomista palvelukatkoista.

6.1 Palveluaika

Fairdata-kokonaisuuden henkilötyötä vaativat ylläpito- ja korjaustoimet tehdään palveluaikana, ellei tapauskohtaisesti muusta sovita. Myös Fairdata-kokonaisuuden neuvonta- ja tukipalvelut ovat käytettävissä palveluaikana.

Fairdata-kokonaisuuden palveluaika on arkisin klo 8:00 – 16:00 (JHS174: P1).

6.2 Palvelun saatavuus

Fairdata-kokonaisuuden hyödyntävälle organisaatiolle ja käyttäjille näkyvien osuuksien (aineistojen vastaanotto sekä käyttö- ja hallintapalvelut) saatavuustavoite on 97 % (JHS174: K1).

Saatavuusvaatimus tarkoittaa, että Fairdata-kokonaisuus (tai sen tarkasteltavaksi sovittu osa) on käyttäjien saatavilla prosenttiluvun osoittaman osuuden sovitulle tarkastelujaksolle kohdistuvan palveluajan kokonaisajasta.

Fairdata-kokonaisuuden saatavuus todennetaan CSC:n automatisoidulla palvelinlaitteiden valvonnalla. Sovittuja huoltoikkunoita ja niiden mahdollisesti aiheuttamia käyttökatkoja ei oteta huomioon saatavuutta tarkasteltaessa.

6.3 Palveluvaste

Palveluvaste kuvaa sitä, miten nopeasti CSC:n tulee reagoida Fairdata-kokonaisuudessa havaittuun häiriöön.

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 (esim. säilytys).

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. Muu tilanne, joka ei vaaranna hyödyntävien organisaatioiden toimintaa.

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 hyödyntävän organisaation häiriöilmoituksesta (tapahtuma) tai CSC:n itsenäisen valvontahälytyksen tai muun havainnon (event management) pohjalta.

Fairdata-kokonaisuuden 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