

# EXAM-YHTEISKÄYTTÖPALVELUN PALVELUKUVAUS

## 1 Palvelun tausta

### 1.1 Johdanto

Tällä palvelukuvauksella kuvataan EXAM-yhteiskäyttöpalvelu ("Palvelu") ja toimet Palvelun kehittämiseksi, toiminnan hallinnoimiseksi ja ohjaamiseksi. Yhteiskäyttöpalvelu mahdollistaa Palvelussa mukana olevien korkeakoulujen opiskelijoille tenttavierailut toisessa Palveluun kuuluvassa korkeakoulussa sekä Palveluun kuuluvien korkeakoulujen väliset yhteistentit.

Yhteiskäyttöpalvelu on osa CSC:n EXAM-konsortioon kuuluville korkeakouluille tarjoamaa EXAM-palvelua, josta CSC on solminut palvelutilauksen jokaisen korkeakoulun kanssa. Palvelua ohjaa korkeakoulujen puolesta EXAM-konsortion johtoryhmä. Toimittajan yhteyshenkilö on Topi Litmanen, [topi.litmanen@csc.fi](mailto:topi.litmanen@csc.fi), 094572048.

Tenttitilojen yhteiskäytöstä, valvonnasta ja henkilötietojen käsittelystä korkeakoulut sopivat erillisellä sopimuksella "Sopimus EXAM-järjestelmän yhteiskäyttöisyydestä korkeakoulujen välillä".

### 1.2 Käsitteet

**EXAM-järjestelmä** on kansallinen sähköisen näytön suorittamisen ja arvioinnin järjestelmä, joka mahdollistaa monipuolisen ja joustavan osaamisen osoittamisen ja arvioinnin. EXAMilla tentaattori voi toteuttaa ja arvioida erilaisia tenttejä ja osaamisen näyttöjä. Opiskelijat saavat joustavan mahdollisuuden valita tenttimisen ajan ja paikan.

**EXAM-asennuksella** tarkoitetaan korkeakoulukohtaista EXAM-asennusta.

**Yhteistentti** on tentti, jonka tentaattorit eri korkeakouluista yhdessä luovat ja arvioivat, ja jonka opiskelijat eri korkeakouluista suorittavat EXAM-järjestelmässä. Yhteistentin voi toteuttaa myös yhden korkeakoulun tenttinä.

**Tenttavierailussa** opiskelija voi suorittaa oman korkeakoulunsa tentin (kotikorkeakoulu), toisen EXAM-tenttavierailua käyttävän korkeakoulun (kohdekorkeakoulu) valvotussa tenttitilassa. Tenttavierailussa voi suorittaa EXAM-järjestelmän yleisiä tenttityyppejä sekä yhteistenttejä.

**Kotikorkeakoulu** tarkoittaa sitä korkeakoulua, jossa opiskelijalla on voimassa oleva opiskeluoikeus ja jonka opintojakson tentin opiskelija suorittaa.

**Kohdekorkeakoulu** tarkoittaa sitä korkeakoulua, jonka valvottuun tenttitilaan opiskelija menee suorittamaan tentin.

**Yhteiskäyttöpalvelin** toimii tenttavierailuissa tenttivarausten, tenttien suorittamisen ja tenttivastausten välittäjänä kotikorkeakoulun ja kohdekorkeakoulun välillä. Yhteistentissä yhteiskäyttöpalvelimelle tallentuu yhteistenttien tiedot, yhteistenttien suoritukset sekä suoritusten arvioinnit.

Tenttavierailua varten on toteutettu keskitetty **kirjautumisvälityspalvelin**, jonka avulla voidaan hallita kohdekorkeakoulun tenttikoneilta tapahtuvaa liikennettä kotikorkeakoulujen kirjautumispalveluihin. Palvelin mahdollistaa opiskelijan kirjautumisen kohdekorkeakoulun EXAM-järjestelmään kotikorkeakoulun tunnistautumispalvelua käyttäen.

**Kehittämisellä** tarkoitetaan tenttavierailu- ja yhteistentitoiminnallisuuksien kehittämistä osana EXAM sähköisen tenttimisen ja arvioinnin järjestelmää.

**Tilaaaja** (korkeakoulu) tilaa yhteiskäyttöpalvelun.

**Toimittaja** on yhteiskäyttöpalvelun tarjoaja, joka huolehtii palvelimen ylläpidosta ja teknisestä tuesta sekä hallinnollisista toimista.

## 2 Yhteiskäyttöpalvelu

### 2.1 Palvelun kuvaus

Yhteiskäyttöpalvelu tarjoaa korkeakouluille keskitetyn palvelun, jonka avulla toteutetaan yhteiskäytön toiminnallisuudet kuten Tenttavierailu ja Yhteistentti mahdollistamalla eri korkeakoulujen EXAM-asennusten välinen liikenne. Korkeakoulukohtaisissa EXAM-asennuksissa on asetuksella käyttöön otettavissa Tenttavierailu, Yhteistentti tai molemmat. Palvelun osana on kirjautumisvälityspalvelin, jonka avulla voidaan hallita kohdekorkeakoulun tenttikoneilta tapahtuvaa liikennettä kotikorkeakoulujen kirjautumispalveluihin Tenttavierailuissa.

Yhteiskäyttöpalvelin välittää tenttavierailuissa tenttivarauksen ja tenttisuoritusten tietoja koti- ja kohdekorkeakoulujen välillä. Yhteistentissä yhteiskäyttöpalvelin toimii korkeakoulujen EXAM-järjestelmissä hallittavien yhteistenttien tietojen sekä EXAM-järjestelmissä tehtävien yhteistentin suoritusten ja näiden arviointien tallennusjärjestelmänä.

### Tenttavierailu

Opiskelijan tehdessä tilavarausta tentin suorittamiseksi toisessa korkeakoulussa, välitetään opiskelijalle yhteiskäyttöpalvelun kautta palveluun liittyneiden korkeakoulujen yhteiskäytössä olevien tilojen varauskalenterit. Opiskelijan vahvistaessa tilavarauksen, tallentuu tieto opiskelijan kotikorkeakoulun EXAM-asennukseen ja se välitetään Kohdekorkeakoulun EXAM-asennukseen.

Opiskelijan aloittaessa tentin suorittamisen kohdekorkeakoulun tenttitilassa, haetaan kohdekorkeakoulun EXAM-asennuksen HAKA-kirjautumisen perusteella tentti opiskelijan kotikorkeakoulusta ja tallennetaan tentin ajaksi kohdekorkeakoulun EXAM-asennukseen. Opiskelijan keskeyttäessä tai palauttaessa tentin, välitetään suoritustiedot kotikorkeakouluun. Tenttisuorituksen tiedot säilyvät kohdekorkeakoulun EXAM-asennuksessa 3 kuukautta sen jälkeen, kun kotikorkeakoulun palvelu kuittaa tenttisuorituksen vastaanotetuksi.

Yhteiskäyttöpalveluun tallennetaan organisaatietieto palvelussa mukana olevista korkeakouluista sekä tenttivarauksen tiedot, joka sisältää opiskelijan käyttäjätunnuksen. Lokitiedostoihin tallentuu tietoa palvelimen kautta kulkevasta liikenteestä. Tietoa käytetään ongelmatilanteiden selvitykseen.

Kohdekorkeakouluun jää tieto varatuista ja suoritetuista tenttavierailuiden ajankohdasta ja statuksesta tilastointia varten sekä käyttäjätieto uuden käyttäjän kirjaututtua vierailijana sisään.

## **Yhteistentti**

Yhteistentissä Palveluun liittyneen korkeakoulun Ylläpitäjä luo Yhteistentin omassa EXAM-asennuksessa, jolloin Yhteistentti tallentuu Palveluun, josta se on kaikkien Palveluun liittyneiden korkeakoulujen ylläpitäjien saatavilla. Ylläpitäjät lisäävät Yhteistenttiin tentaattoreja. Yhteistentit ovat opintojaksottomia. Yhteistentti on saatavilla kyseiseen Yhteistenttiin lisätyille tentaattoreille heidän oman EXAM-asennuksen kautta. Tentaattori tai ylläpitäjä voi julkaista Yhteistentin, jonka jälkeen Palveluun liittyneiden korkeakoulujen opiskelijat voivat ilmoittautua ja varata ajan tentin suorittamiseksi.

Kaikki Yhteistenttiin tehdyt varaukset ja suoritukset ovat nähtävissä ja arvioitavissa Yhteistentin yhteydessä kuten ylläkuvattu kaikille tenttiin lisätyille tentaattoreille kuitenkin siten, että tentaattorille varaukset ja suoritukset ovat anonymisoituja.

Arvioinnin jälkeen suorituslista on ladattavissa Yhteistentin yhteydessä kaikille tentaattoreille ja ylläpitäjille.

## **2.2 Palvelun sisältö ja vastuut**

Toimittaja vastaa kahdesta palvelinympäristöstä palvelun mahdollistamiseksi:

- **Yhteiskäyttöpalvelin**, joka toimii tenttavierailuissa tenttivarauksen, tenttien suorittamisen ja tenttivastausten välittäjänä kotikorkeakoulun ja kohdekorkeakoulun välillä.
- **Kirjautumisvälityspalvelin** on Yhteiskäyttöpalvelun yhteinen välityspalvelin, joka ohjaa Tenttavierailuissa HAKA-kirjautumisen vaatiman käyttäjätunnistuspalvelujen verkkoliikenteen eri korkeakoulujen tunnistautumispalveluihin.

## **EXAM-järjestelmän lokitiedot kohdekorkeakoulussa ja yhteiskäyttöpalvelimella.**

1. Toimittajan vastuulla on huolehtia lokitietojen säilyttämisestä ja poistamisesta yhteiskäyttöpalvelimella.
2. Tilaajan vastuulla on huolehtia lokitietojen säilyttämisestä ja poistamisesta omasta EXAM-järjestelmästä Tilaajan toimiessa kohdekorkeakouluna.

Lokitietojen vähimmäissäilytysaika on 6 kk. Lokitietoja voidaan käyttää esimerkiksi teknisten ongelmien selvittelyssä.

## **2.3 Palvelutaso, palveluajat ja huoltotoimet**

Toimittaja toimittaa palvelut tämän Palvelukuvauksen ja siinä määriteltyjen vaatimusten mukaisesti.

a) Palveluympäristö on käytettävissä lähtökohtaisesti aina lukuun ottamatta ennakoitua Tilaajalle ilmoitettuja asennus-, muutos- ja päivitystoimenpiteistä johtuvia katkoja.

b) Ellei muuta ole sovittu Toimittaja vastaa järjestelmän ylläpidosta arkisin klo 8.30-16.00 välisenä aikana (Toimittajan normaali palveluaika). Toimittaja ottaa palvelupyynnöt ja virheilmoitukset käsittelyyn mahdollisimman nopeasti (best effort).

Toimittajan tarkkailutoiminnan kautta tulevia vikailmoituksia hoidetaan Toimittajan tarkkailuprosessin antamien mahdollisuuksien mukaisesti myös klo 8.30–16.00 ulkopuolella, mikäli vika aiheuttaa tai uhkaa aiheuttaa järjestelmän toimintaan häiriön, joka kohtaa Tilaajan loppukäyttäjii tai kohtuuttomasti haittaa Tilaajan loppukäyttäjille toimittaman palvelun tuottamista.

1. Toimittaja varaa oikeuden suorittaa huoltokatkon aiheuttavia huoltotoimenpiteitä kunkin kuukauden ensimmäisenä keskiviikkona klo 8.00-10.00 välisenä aikana tai vastaavana erikseen ilmoitettavana vakioajankohtana. Muut kuin säännölliset huoltokatkot ilmoitetaan Tilaajalle vähintään 1 viikko ennen katkon ajankohtaa.
2. Toimittajan laitetilaympäristöön ja kiinteistöön liittyvät huoltotoimenpiteet voivat aiheuttaa häiriöitä Palveluympäristön toiminnassa. Mikäli mahdollista, Toimittaja ajoittaa huoltotoimet sellaiseen viikon- tai vuorokaudenaikaan, että niistä ei aiheudu kohtuutonta haittaa Tilaajalle.
3. Toimittaja ilmoittaa huoltotoimista etukäteen lukuun ottamatta yllättäviä tilanteita, joissa huoltotoimet on suoritettava viipymättä. Toimittaja vastaa parhaansa mukaan siitä, että em. häiriöistä ei aiheudu Palveluympäristölle tai Tilaajan sovelluksille vahinkoa. Toimittaja ei vastaa häiriöistä aiheutuvista välittömistä tai välillisistä vahingoista.
4. Toimittaja pidättää oikeuden sovittaa ylläpitotoimenpiteet, jotka eivät ole kiireellisiä Järjestelmän toiminnan kannalta, Toimittajan toiminnan kannalta sopivaan ajankohtaan. Enimmillään toimenpidettä voi lykätä neljällä (4) viikolla.
5. Toimittaja pidättää oikeuden määritellä sellaisten ylläpito-, huolto- ja asennustoimenpiteiden ajankohdan, joilla voi olla vaikutusta Toimittajan muiden palvelujen tarjontaan, sikäli kuin siitä ei aiheudu Tilaajalle kohtuutonta haittaa.
6. Mikäli kriittisiä huoltotoimenpiteitä on suoritettava muuna ajankohtana, pyrkii Toimittaja ilmoittamaan näistä vähintään kaksi arkipäivää ennen huoltokatkoa.
7. Toimittaja pidättää oikeuden irrottaa Palveluympäristön verkosta, mikäli on syytä epäillä tietoturvamurron tapahtuneen Palveluympäristöön. Toimittaja ilmoittaa tästä viipymättä Tilaajalle. Toimittaja ja Tilaaja ryhtyvät viipymättä tarvittaviin toimenpiteisiin, ja Palveluympäristö kytketään takaisin verkkoon heti, kun se on todettu jälleen turvalliseksi.

## 2.4 Palveluun liittyminen

- Toimittaja voi liittää korkeakoulun EXAM-asennuksen Palveluun, kun EXAM-konsortioon kuuluva korkeakoulu pyytää yhteiskäyttöön liittymistä Toimittajan yhteyshenkilöltä.
- Tilaaja sitoutuu noudattamaan ja toteuttamaan Toimittajan antamia ohjeita ja ehtoja Palvelun käyttöönnotossa.

## 2.5 Palvelumaksut

Yhteiskäyttöpalvelun kustannukset katetaan osana EXAM-konsortion budjettia. Konsortio ei peri liittymismaksua yhteiskäyttöisyyteen liittymisestä.

Kukin korkeakoulu maksaa omat käyttöönottokustannuksensa, kuten tenttitilojen verkkoliikenteen ratkaisut, ohjeistuksen laatimisen ja käyttöönottoprojektin hallinnan.

### **3 Palvelun ohjausmenettely**

#### **3.1 Johtoryhmä**

- Palvelun kehittämisestä sekä Palvelun yleisestä ohjauksesta vastaa EXAM-konsortion Johtoryhmä. Johtoryhmän vastuulla on myös palvelun ylläpitoedellytysten varmistaminen ja mahdollinen ylläpito toimien kehittäminen.
- Johtoryhmä päättää yhteistyössä Toimittajan kanssa Palvelun kaikkia Tilaaajia koskevasta yhteisestä Palvelun kehittämisestä huomioiden korkeakoulujen ilmoittamat näkökohdat. Johtoryhmä pitää Tilaaajat tietoisena Palvelun ylläpitoon ja kehittämiseen liittyvistä suunnitelmistaan.

### **4. Lisätöiden ja -ominaisuuksien tilaaminen**

EXAM-järjestelmän kehittäminen ja muutoshallinta (ml. virheiden korjaukset) toteutetaan tämän sopimuksen ulkopuolella EXAM-konsortioyhteistyössä. Tarvittaessa Toimittaja avustaa Tilaaajaa tekemään palvelupyynnön konsortiolle.

### **5. Yhteyshenkilöt ja yhteydenpito**

#### **5.1 Toimittajan tukikanavat**

Toimittaja tarjoaa Yhteiskäyttöpalvelulle tukikanavan, jonka kautta Tilaaaja lähettää palvelupyynnöitä ja vikailmoituksia. Toimittajan asiantuntijat käsittelevät yhteydenottoja klo 8.30-16.00 välisenä aikana (Palveluaika). Palvelun ylläpito- ja korjaustoimet tehdään Palveluaikana. Tukikanava on rajattu yhteiskäyttöpalvelun Tilaaajille.

#### **5.2 Tilaaajan yhteystiedot**

Listaa palvelussa mukanaolevien korkeakoulujen yhteyshenkilöistä ylläpidetään tämän palvelukuvauksen rajatulla alaosalla