

Joopas-palvelun toimintasuunnitelma vuonna 2019

Tähän dokumenttiin on kuvattu ne ylläpito- ja tukipalvelut, jotka Tieteen tietotekniikan keskus Oy (CSC) tuottaa JOOPAS -palvelukonsortion osapuolille 1.1.2011 alkaen palvelumaksua vastaan. Dokumenttiin on tarkennettu vuoden 2019 toimintasuunnitelma kunkin palvelun osalta.

1. Palvelutuottajan asiakkaalle tuottamat palvelut ja palvelutuottajan tehtävät

1.1 Opiskelijaviestintäpalvelut

Palvelukuvaus:

Opiskelijaviestintäpalvelut sisältävät tietoa joustavista opiskelumahdollisuuksista (JOO, verkosto-opinnot ym.) ja yhteystiedot palvelua käyttäviin korkeakouluihin, korkeakoulujen omiin ohjaus- ja neuvontamateriaaleihin sekä korkeakoulujen ja niissä toimivien verkostojen tarjoamiin opiskelumahdollisuuksiin.

Lisäksi opiskelijan käytössä on Puro-suoritustenhakupalvelu. Puron avulla opiskelija voi hakea Virta-tietovarannosta omia suorituksiaan ja siirtää niitä oman kotikorkeakoulunsa hyväksiluettavaksi. Korkeakoulut voivat ottaa tiedot vastaan joko rajapinnan kautta tai manuaalisesti virkailijatyönä. Palvelutuottaja ylläpitää Puro-palvelua osana Joopas-kokonaisuutta.

Palvelutuottaja huolehtii, että palvelukonsortion osapuolten käytettävissä on www-alusta, jolle sisällöntuottajat voivat toimittaa korkeakoulukohtaista aineistoa.

Palvelutuottaja tuottaa ja ylläpitää palvelussa olevia yhteisiä sisältöjä (sopimukset, soveltamisohjeet, ohjeet opiskelijoille, ohjeet pääkäyttäjille) palvelukonsortion linjausten mukaisesti.

Palvelutuottaja ohjaa ja tukee korkeakoulujen sisällöntuottajia toimimaan yhteisesti sovittujen palvelun sisältöjä, rakennetta ja ulkoasua koskevien linjausten mukaisesti.

Palvelutuottaja vastaa palveluun sisältyvien tietojen ylläpidosta www-alustalla.

Palvelutuottaja hoitaa yhteydenpidon www-alustan järjestelmätoimittajaan ja sopii mahdollisista korjaus- ja muutostehtävistä ohjausryhmässä sovittujen linjausten mukaisesti.

Toiminta vuonna 2019

Ylläpidetään edellä kuvattuja palveluja. Tehdään pienkehitystä pääkäyttäjiltä ja käyttäjiltä saadun palautteen perusteella. Pääkäyttäjät priorisoivat kehityskohteet.

1.2 Opintotarjontapalvelu ja tiedonsiirron tuki

Palvelukuvaus

Opintotarjonnan kuvaaminen ja markkinoiminen on osa opiskelijaviestintäpalvelua. Korkeakoulun opintotarjontatiedot voidaan hakea korkeakoulun omista järjestelmistä myös sähköisesti www-alustalle, jolloin tiedot sellaisesta korkeakoulun opintotarjonnasta, jota korkeakoulu haluaa palvelun kautta markkinoida, on mahdollista näyttää palvelun www-sivulla.

Palvelutuottaja pitää yllä opintotarjonnan tietokantaa, johon palvelua käyttävät korkeakoulut voivat joko siirtää opetusta koskevat tiedot suoraan omista opintohallinnon tietojärjestelmistään massasiirtoina tai syöttää tiedot manuaalisesti opintojaksoittain.

Palvelutuottaja ohjaa ja tukee korkeakoulujen yhteyshenkilöitä tietokantaratkaisun käytössä tietoja vastaanottavan, palvelutuottajan hallinnassa olevan, tekniikan osalta. Palvelutuottaja vastaa myös järjestelmän käyttöön ja ylläpitoon liittyvien ohjeiden päivityksestä.

Toiminta vuonna 2019

Ylläpidetään palvelua palvelukuvauksen mukaisesti.

1.3 Haku- ja ilmoittautumispalvelut ja niiden tuki

Palvelukuvaus

Hakupalvelussa opiskelijat hakevat opiskeluoikeuksia ja ilmoittautuvat opintoihin. Virkailijoita palvelu tukee hakemusten käsittelyssä sekä opiskelijaliikkuvuuden ja joustavan opiskelun raportoinnissa. Virkailijat saavat järjestelmästä tietoja myös korkeakoulujen väliseen laskutukseen. Laskutusta varten on toteutettu erillinen laskutusraportti, joka kattaa myös suorituksiin liittyvät puoltotiedot.

Palvelutuottaja on järjestelmän pääkäyttäjä, joka ylläpitää ja muokkaa sähköisen järjestelmän toiminnallisuuksia palvelun toimivuuden ja palvelevuuden varmistamiseksi. Palvelutuottaja sopii palvelukonsortion kanssa mahdollisista laajemmista järjestelmään tehtävistä korjauksista ja muokkauksista.

Palvelutuottaja kouluttaa, tukee ja opastaa korkeakoulujen nimeämiä järjestelmän pääkäyttäjiä sähköisen järjestelmän käytössä. Palvelutuottaja vastaa myös järjestelmän käyttöön ja ylläpitoon liittyvien ohjeiden päivityksestä.

Toiminta vuonna 2019

Ylläpidetään olemassa olevia palveluita. Rakennetaan suoritusten sähköisen siirron rajapintaa vastaamaan kansallista standardia (Ristiinopiskelun kehittäminen -hanke).

Selvitetään yhdessä palveluita käyttävien korkeakoulujen kanssa saavutettavuusdirektiivin vaatimat toimet Joopas- ja Puro-palvelun osalta ja tehdään tarvittavat toimet.

1.4 Käytön tukipalvelu ja käyttäjähallinto

Palvelukuvaus

Palvelukonsortion osapuolten yhteyshenkilöt voivat palveluiden käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa ottaa yhteyttä palveluntoimittajan tukipalveluun.

Tukipalvelu toimii virka-aikana. Tukipalveluun otetaan yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla. Palvelutuottaja huolehtii siitä, että nimetyillä yhteyshenkilöillä on tieto tukiosoitteesta ja puhelinnumerosta.

Tukipalvelu opastaa hakujärjestelmän tietojen ylläpitoon, päivittämiseen ja käyttäjähallintaan liittyvissä ongelmatilanteissa, hakemusten käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä, järjestelmän käyttöön ja opintotarjontatiedon ylläpitoon liittyvissä teknisissä ongelmissa sekä palvelun ohjeistukseen liittyvissä kysymyksissä.

Palvelutuottaja ylläpitää virkailijoille suunnattua www-sivustoa, jossa heidän on mahdollista jakaa ja päivittää tiedotteita, korkeakoulujen tuottamia asiakirjoja ja muita aineistoja sekä yhteistyötä tukevia aineistoja.

Lisäksi palvelutuottaja vastaa pääkäyttäjiin liittyvästä käyttäjähallinnasta.

Toiminta vuonna 2019

Ylläpidetään palvelukuvauksen mukaisia palveluita ja toteutetaan virkailijoiden priorisoimia muutos- ja kehityspyyntöjä budjetin mukaisesti.

1.5 Kooste vuoden 2019 kehityskohteista

Saavutettavuusdirektiivin vaatimat toimenpiteet: selvitys ja toteutus
Virkailijan suoritusten käsittelynäytön statustiedon kehittäminen: kuka käsittelee mitäkin suoritusta
Virkailijaoikeuksien hienosyisempi jako: tiedekuntatiedon käyttömahdollisuuden selvittäminen
Koosteraportti (summa) suorituksista per korkeakoulu
Suorituksen sähköisen siirron rajapinnan toteutus kansallisen standardin mukaisesti ja korkeakoulujen tukeminen rajapinnan käyttöönotossa

1.6 Palvelukonsortion yhteistoiminnan palvelut

Palvelukuvaus

Palvelutuottaja huolehtii palvelukonsortion johtoryhmän ja mahdollisen asiantuntijaryhmän kokousten järjestämisestä ja nimeää kokouksiin sihteerin.

Palvelutuottaja tiedottaa palvelun käyttöön liittyvistä asioista palvelukonsortion osapuolten nimeämille yhteyshenkilöille. Pääasiallisena viestintäkanavana toimivat sähköpostilistat.

Toiminta vuonna 2019

Virkailijat tapaavat 1-2 kertaa vuodessa.

Johtoryhmä kokoontuu tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Tehdään sekä Joopas- että Puro-palveluille pitkän aikavälin toimintasuunnitelmat huomioiden erityisesti kehittämishankkeissa rakennettavat ratkaisut. Varmistetaan palveluiden osalta tuki korkeakoulujen prosesseille. Seurataan aktiivisesti opintosektorilla käynnissä olevia keskeisimpiä kehitysprojekteja

1.7 Palvelutuottajan tehtäviin liittyvät rajaukset

Palvelukuvaus

Palvelutuottaja asioi ainoastaan korkeakoulujen nimeämien yhteyshenkilöiden kanssa. Opiskelija-asiointi hoidetaan korkeakouluissa.

Palveluita voidaan palvelukonsortion johtoryhmän päätöksellä räätälöidä yksittäisen korkeakoulun tarpeisiin niiltä osin kuin tekniset ratkaisut ja toimittajasopimukset sen mahdollistavat. Näiden räätälöintiratkaisujen kustannukset laskutetaan tilaajalta erikseen eli ne eivät sisälly palvelun ylläpidon kustannusarvioon. Muilta osin palvelun korkeakoulukohtaista räätälöintiä pyritään välttämään palvelun hallittavuuden ja ylläpidon resurssien turvaamiseksi.

2. Asiakkaan tehtävät ja velvollisuudet

Palvelukonsortion osapuolet nimeävät palveluun yhteyshenkilön, jonka kautta korkeakoulu on yhteydessä palvelutuottajaan. Yhteyshenkilö vastaa palvelun palvelutuottajan viestien, palveluun liittyvien muutosten ja ohjeiden levittämisestä korkeakouluun.

Kukin korkeakoulu vastaa korkeakoulukohtaisten ohjeiden päivittämisestä korkeakoulujen yhteisesti sopimien päätösten mukaisesti. Ohjeet löytyvät erikseen ilmoitettavasta verkko-osoitteesta.

Kukin palvelun sähköistä asiointijärjestelmää käyttävä verkosto vastaa verkostokohtaisten ohjeiden päivittämisestä korkeakoulujen kanssa yhteisesti sovittujen päätösten mukaisesti. Ohjeet löytyvät erikseen ilmoitettavasta verkko-osoitteesta.

Palvelun käyttäjät vastaavat palvelussa näkyvän opintotarjonnan ajantasaisuudesta.

Palvelun käyttäjät vastaavat organisaatiokohtaisten tietojen (tutkinnot, tiedekunnat, koulutusohjelmat) ajantasaisuudesta hakujärjestelmässä, käsittelijäryhmien perustamisesta ja ylläpitämisestä, virkailijoiden käyttöoikeuksien hallinnoinnista.

3. Palvelun laadunvalvonta

Palvelukonsortion johtoryhmä voi halutessaan kutsua palvelutuottajan edustajan vuosittaiseen laatupalaveriin, jossa arvioidaan palvelukuvauksen mukaisten toimenpiteiden toteutumista.