Liite 2: Palvelukuvaus

School Day Wellbeing -palvelu

School Day Wellbeing (jäljempänä ”Palvelu”) on School Day Helsinki Oy:n (jäljempänä ”Toimittaja”) tarjoama pilvipohjainen kysely- ja analytiikkapalvelu. Käyttäjät (jäljempänä ”Asiakas”) voivat ottaa Palvelun käyttöönsä omassa oppilaitoksessaan / kunnassaan tehtyään toimitussopimuksen Toimittajan kanssa.

Käsitteet

Käsite	Selite
Palvelu	School Day Wellbeing
Toimittaja	School Day Helsinki Oy
Asiakas	Toimittajan kanssa palvelusopimuksen tehnyt taho, Palvelun käyttäjä
Azure	Microsoft Ltd:n tarjoama kokoelma pilvipalveluita
Asiakkaan Yhteyshenkilö	Asiakkaan määrittelemä henkilö, joka toimii pääasiallisena kontaktina Asiakkaan ja Toimittajan välillä
Käyttäjä	Asiakkaan määrittelemä henkilö, jolla on tunnukset Palveluun
Raportointipalvelu	Palvelun raportointiosa, jossa Asiakkaan määrittelemät henkilöt voivat tarkastelle palvelun vastauksia ja niistä johdettuja mittareita
Sovellus	Käyttäjien mobiililaitteisiin asennettava sovellus, jolla palvelua käytetään

Palvelun kuvaus

School Day -palvelun tavoitteena on kerätä tietoa oppilaiden ja opettajien hyvinvoinnista kyselyiden avulla. Ideana on kysyä kysymyksiä usein, mutta vain muutaman kerrallaan ja niihin vastaaminen on nopeaa. Kysymykset liittyvät ulkoisiin olosuhteisiin, sosiaalisiin suhteisiin, itsensä toteuttamiseen, terveyteen ja sosioemotionaalisiin taitoihin. Oppilaitos voi lisätä omia kysymyksiä vakiokysymysten lisäksi. Kysymykset voidaan ajoittaa eri päiville viikossa tai eri ajankohtaan päivässä.

Data kerätään pilvipohjaiseen tietovarastoon sekä visualisoidaan erilliseen käyttöliittymään. Käyttöoikeuksista riippuen koulun henkilökunta voi analysoida tuloksia koulu- tai luokkatasolla. Yksilötason tietoja ei voi palvelun kautta tarkastella.

Palvelussa on myös viestikanava, jossa koulun henkilökunta voi lähettää viestejä kaikille tai osalle koulun oppilaista sekä henkilökunnasta.

Palvelun käyttöönotto

Asiakas saa Palvelun käyttöönsä tekemällä toimitussopimuksen Toimittajan kanssa. Toimitussopimuksen allekirjoituksen jälkeen Asiakkaan Yhteyshenkilö(t) saa käyttöoikeuden Palveluun. Toimittaja suorittaa käyttäjien lisäämisen Palveluun Asiakkaan käyttäjälistan pohjalta.

Palvelun aiheet

Palvelu sisältää:

- Sopimuksessa sovitun määrän Palvelun käyttäjiä.
- Käyttöoikeuden Palvelun eri osiin haluttujen käyttöoikeuksien mukaisesti.
- Toimittajan tuottaman Raportointipalvelun
- Palvelun käyttöönoton sisältäen käyttäjäkoulutuksen Asiakkaan Yhteyshenkilöille.
- Palvelun ylläpidon
- Palvelun monitoroinnin
- Tukitoiminnot ongelmatilanteissa
- Toimittajan hyvinvointipalvelun peruskysymykset

Palvelun rajaukset

Palvelun perussopimukseen ei sisälly:

- Sovelluksen asentaminen Asiakkaan käyttäjän laitteille
- Asiakkaan käyttäjien laiteongelmista johtuvien virheiden tukipalvelut
- Mittareiden räätälöinti Asiakaskohtaiseksi

Muutokset Palvelun sisällössä

Palvelu sisältää School Dayn hyvinvointimalliin pohjautuvat kysymykset.
Asiakas pystyy lisäämään halutessaan omia kysymyksiä suoraan selainpohjaisen hallintaliittymän kautta.

Toimittaja toimittaa raportointikäyttöliittymässä palvelun kysymysten perusmittariston ja analysoinnin, jossa näkyy myös kaikki asiakkaan lisäämät kysymykset. Mikäli asiakas haluaa Palveluun omia räätälöityjä visualisointeja ja/tai mittaristoja, ovat nämä erikseen tilattavia lisäpalveluita.

Asiakas voi muuttaa Palvelun käyttäjämääriä sopimuksen mukaisesti.

Yllä mainitut muutokset Palvelun raportointipalveluun tilaa Asiakkaan Yhteyshenkilö.

Vastuut ja velvollisuudet

Kuvaus	Toimittaja	Asiakas
Palvelun käyttäjien tietojen oikeellisuus.		X
Palvelun toimivuus ja käytettävyyden seuraaminen.	X	
Palvelun käyttäjätunnusten hallinnointi		X
Pääkäyttäjissä tapahtuvien muutosten ilmoittaminen Toimittajalle		X
Asiakkaan Palvelun käytön estävän ongelman raportointi Toimittajalle		X
Palvelun Mittareiden luonti	X	
Palvelun tietojen varmuuskopiointi	X	

Tekninen ratkaisu

Palvelu koostuu seuraavista osista:

- Oppilaiden ja henkilökunnan käytössä oleva palvelu
- Selainpohjainen hallinta- ja raportointiliittymä pääkäyttäjille.

Toimittajan Palvelu toimii Azure -pilvipalvelussa. Pilvipalvelun kapasiteetin sijainti on rajoitettu EU/ETA -alueelle, ja tällä hetkellä kapasiteetti tuotetaan Irlannissa.

Jokaisella käyttäjällä on Palveluun oma henkilökohtainen tunnus, jonka käyttöä valvotaan.

Katso tarkempi tekninen kuvaus dokumentin kohdasta Liite 2.1 – Tekninen kuvaus

Päätelaitavaatimukset

Oppilaiden ja henkilökunnan palvelu on käytettävissä iOS, Android ja Chromebook -ympäristöissä. Palvelu voidaan ladata järjestelmien sovelluskaupasta.

Pääkäyttäjien hallintaliittymää voidaan käyttää kaikilla yleisimmillä selaimilla.

Vaatimukset palvelun käytölle

Asiakkaan tulee määrittää henkilöt, joilla on oikeus käyttää Palvelua pääkäyttäjä-roolilla ja ilmoittaa nämä Toimittajalle.

Asiakkaan tulee nimetä omasta organisaatiostaan henkilö, joka toimii Toimittajan ja Asiakkaan pääasiallisena yhteyshenkilönä.

Palvelun käytettävyys, valvonta ja häiriötilanteet (SLA)

Toimittaja seuraa Palvelun käytettävyyttä, ja Palvelun tavoitteellinen käytettävyysaste määriteltynä käyttöaikana on JHS K1 (97% käytettävyys). Käytettävyyskatkon ajan laskeminen aloitetaan tilanteesta, josta Palvelun käytön estäneen katkoksen voidaan todeta alkaneen. Käytettävyyden laskennassa huomioidaan ainoastaan Palvelun normaali käytettävissä oleva aika. Käytettävyyden laskennassa ei huomioida Palvelun käyttökatkoaikoja, jotka johtuvat Asiakkaan ongelmista.

Mahdollisissa häiriötilanteissa Toimittaja pyrkii korjaamaan ongelmat mahdollisimman nopeasti, kuitenkin vähintään JHS V1-tason mukaisesti.

Viestintä ja yhteistyömenettelyt

Toimittajan pääasiallinen kontakti viestinnässä on Asiakkaan Palvelulle määrittelemä yhteyshenkilö.

Toimittaja raportoi Asiakkaalle poikkeamista palveluista kerran kvartaalissa, aina päättynyttä kvartaalia seuraavalla viikolla. (Esim. Q4/2018 poikkeamat raportoidaan 1.-7.1.2019)

Mahdollisissa häiriötilanteissa Toimittaja pyrkii ilmoittamaan Asiakkaalle alustavan korjausaikataulun mahdollisimman pian.

Asiakkaan Yhteyshenkilö on havaitsemissaan ongelmatilanteissa mahdollisimman nopeasti yhteydessä Toimittajaan jotta ongelman korjaaminen voidaan aloittaa.

Palvelun dokumentointi

Asiakas saa käyttöönsä Toimittajalta ohjeet Palvelun käyttöön.

Toimittaja dokumentoi Asiakkaan tilaamat Palveluun tehdyt muutokset muutoslokiin. Asiakkaan Yhteyshenkilö saa muutoslokin nähtäväkseen pyydettäessä.

Palvelun kehittäminen

Palvelua kehitetään aktiivisesti, nojautuen vahvasti Toimittajan Asiakkaiden palautteeseen.

Palvelua ja sen Mittareita kehitetään myös tutkimuspohjaisesti, joissa pyritään löytämään uusia syy-seuraus -suhteita jotka indikoivat oppilaitoksen kannalta tärkeitä ilmiöitä.

Tietoturva

Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa on käytetty alan yleisesti hyväksyttyjä parhaita tietoturvakäytäntöjä sekä ”privacy-by-design” -periaatetta.

- Palvelun käyttäjistä tallennetaan mahdollisimman vähän tietoa (nimi, sähköpostiosoite, käyttäjätunnus).
- Käyttäjätiedot tallennetaan erilliseen tietokantaan.
- Käyttäjätietoihin pääsy on rajoitettu käyttäjäoikeuksilla.
- Pääsy raportointijärjestelmään on rajattu käyttäjätiedoissa erityisellä oikeudella nimettyihin henkilöihin.
- Kaikki järjestelmäpyynnöt autentikoidaan.
- Kaikki liikenne palvelun ja käyttäjän välillä tapahtuu salattuna.
- Kaikki järjestelmäpyynnöt tallentuvat lokitietoihin.

Mahdollisissa käyttäjien muutostapauksissa vastuu uusien ja poistettavien käyttäjätietojen ylläpitämisestä on Asiakkaalla.

Palvelun sisältämät tiedot

- Henkilökohtaiset tiedot
    - Sähköpostiosoite
    - Nimi
- Muut tiedot
    - Hyvinvointikysymysten vastaukset

Tietojen omistajuus

Palvelua käytettäessä Asiakas omistaa kaiken järjestelmään syöttämänsä tiedon.

Tietojen luovutus

School Day ei luovuta tietoja kolmansille osapuolille.

Varmuuskopiointi

Palvelun tiedoista otetaan varmuuskopio päivittäin.

Palvelun päättyminen

Toimittajan velvollisuus säilyttää asiakkaan aineistoa päättyy 60 päivän kuluttua sopimuksen päättymisestä, jonka jälkeen toimittajalla on velvollisuus kustannuksellaan tuhota asiakkaan aineisto, ellei asiakas ole pyytänyt asiakkaan aineiston palauttamista. Toimittajalla on kuitenkin oikeus tuhota tai säilyttää asiakkaan aineistoa siltä osin, kuin toimittaja on tähän velvollinen lain tai viranomaismääräyksen perusteella.

Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittaja luovuttaa asiakkaan aineiston asiakkaalle 30 päivän kuluessa asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä. Asiakkaan aineisto luovutetaan yleisesti käytössä olevassa sähköisessä muodossa tai muussa sopijapuolten sopimassa muodossa. Toimittajalla on oikeus veloittaa asiakkaan aineiston keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta sovittujen veloitusperusteiden mukaisesti.

School Day Helsinki Oy
info@schoolday.com
Fredrikinkatu 47
00100 Helsinki

Liite 2.1 – Tekninen kuvaus

School Day Wellbeing on pilvipohjainen ratkaisu, eli tiedon tallentaminen ja prosessointi tapahtuu yksinomaan Microsoft Azure-pilvialustalla. Seuraavassa kuvassa esitetään keskeiset pilviratkaisussa olevat toiminnot.



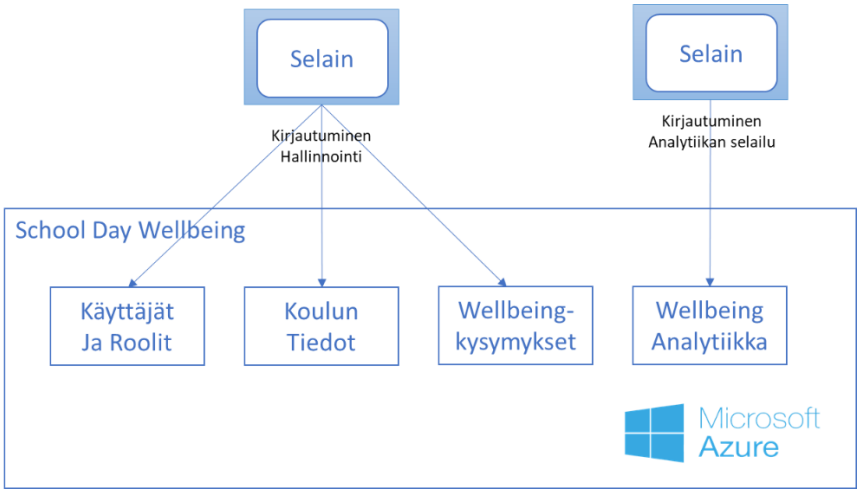
Kuva 1 School Day Wellbeing pilvipalvelun keskeiset osat

Jokaista asiakkuutta varten lisätään oma tili pilvipalveluun ja sen alle luodaan jokainen yksikkö (koulu). Jokaisella yksiköllä on yksi tai useampia pääkäyttäjiä. Pääkäyttäjä voi lisätä muut käyttäjät, eli koulun oppilaat ja henkilökunnan.

Pääkäyttäjä ja ne käyttäjät, joille on annettu riittävästi oikeuksia, pääsevät muokkamaan Wellbeing kysymyksiä ja niiden ajastuksia.

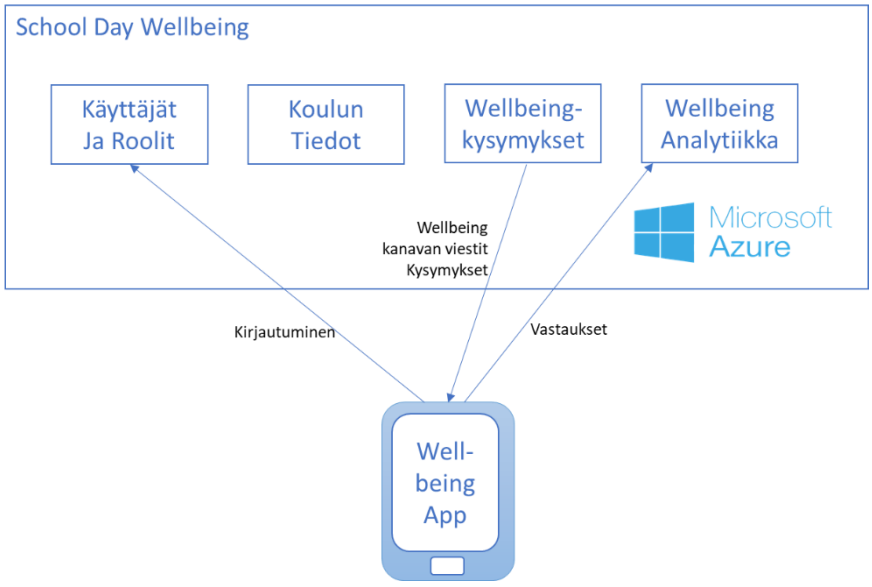
Myös Wellbeing Analytiikkaa varten annetaan erikseen oikeudet.

Käyttäjärajapinta School Day Wellbeing-palvelun hallinnointiin tapahtuu selaimella. Suosittelemme Chromea tai Firefoxia sekä niiden versioiden päivittämistä viimeisimpään.



Kuva 2 School Dayn pilvipalvelun toiminnot ja selainkäyttö

Vastusten kerääminen oppilailta ja henkilökunnalta tapahtuu Android tai iOS sovelluksen kautta, jonka saa ladattua ilmaiseksi Play ja App Storesta. Myöhemmin tulee mahdollisuus vastata kysymyksiin myös selaimen kautta.



Kuva 3 Mobiilisovelluksen ja pilvipalvelun välinen tiedonsiirto

Mobiilikäyttäjät kirjautuvat järjestelmään. Mikäli käyttäjä on lisätty henkilökunnaksi ja oppilaaksi johonkin yksikköön, hän saa sen yksikön Wellbeing Kanavan viestit ja Wellbeing kysymykset sovellukseen ja hän voi vastata niihin.

Kaikki liikenne pilvipalvelun, selaimen ja mobiililaitteen välillä on salattua. Kaikki tieto mikä tallennetaan palveluun, on kryptattua. Palvelussa ei ole rajapintaa, joka näyttäisi yhden yksittäisen henkilön vastauksia, vaan ne ollaan aina aggregoitu luokka tai koulutasolle.