

PALVELUKUVAUS

Sovellusvirtualisointi
LUOTTAMUKSELLINEN

Istekillä on kaksi eri kansainvälistä sertifiointia. ISO 9001 sisältää yleiset vaatimukset laadunhallinnalle ja ISO/IEC 20000 listaa vaatimukset Istekin IT-palveluidenhallinnalle.



Sdosryhmäjulkinen

20.10.2025

Luottamuksellinen

Sisällys

1 Palvelun yleiskuvaus.....	3
1.1 Terminologia.....	3
1.2 Yleistä	3
1.3 Palvelun sisältö	4
1.3.1 Peruspalvelut	4
1.3.1.1. Hybridi- tai pilvikonfiguraatio.....	4
1.3.1.2. Profiilinhallinta.....	4
1.3.1.3. RDS lisenssihallinta	4
1.3.2 Optiot ja lisäpalvelut	5
1.3.2.1. Etäkäyttö.....	5
1.3.2.2. Content Collaboration (Sharefile).....	5
1.3.2.3. Kevyttyöasema	5
1.4 Palvelun vastuut ja rajaukset	5
1.4.1 Asiakkaan vastuut	5
1.4.2 Palveluriippuvuudet	6
2 Palvelun elinkaari.....	6
2.1 Palvelun tilaaminen	6
2.2 Palvelun toimittaminen.....	6
2.3 Asiakastuki	6
2.4 Palveluraportointi.....	6
2.5 Muutokset palvelussa	6
2.6 Palvelun päättäminen	7
3 Palvelutasot	7
3.1 Palvelun palvelutasot.....	7
3.2 Huoltoikkunat.....	7
4 Hinnoittelu.....	7
5 Tietoturva ja tietosuoja	8

1 PALVELUN YLEISKUVAUS

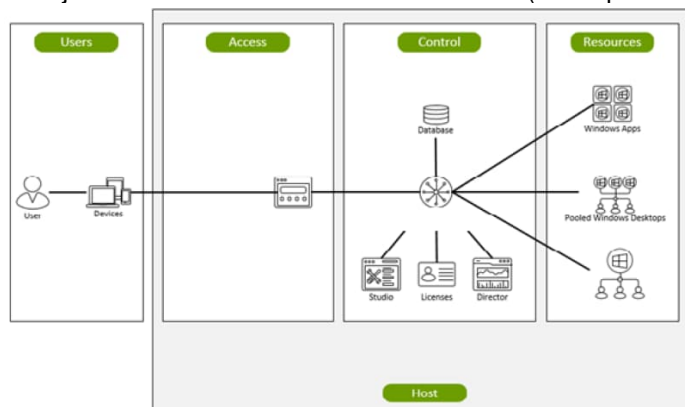
1.1 Terminologia

Palvelukuvauksessa hyödynnetään seuraavia termejä:

Palvelu	Istekin Palvelukuvauksella kuvattu palvelu. Koostuu ryhmästä palvelukomponentteja.
Palvelutaso	Palvelutaso kuvaa palveluaikaan, saatavuuteen ja palveluvasteeseen liittyvät tavoitteet. Palvelun palvelutasosta sovitaan Asiakkaan ja Toimittajan välillä.
Liiketoimintapalvelun omistaja	Omistaa liiketoimintapalvelun ja määrittelee sen sisällön.
Tilaaja	Henkilö, jolla on omassa organisaatiossaan palvelun tilausoikeudet.
Asiakas	Palvelukuvauksen omistaja. Tietohallinto tai muu vastaava rooli.
Loppukäyttäjä	Henkilö, joka käyttää palvelua.
Toimittaja	Istekki Oy
Asiakaspäällikkö	Asiakkaan asiakaspäällikkö
Palvelupäällikkö	Monto Jaana

1.2 Yleistä

Sovellusvirtualisointi on mahdollistava palvelu, joka mahdollistaa sovelluksien julkaisun Toimittajan/Asiakkaan konesalista Asiakkaalle. (esim. potilastietojärjestelmä)



Toimittaja tarjoaa Sovellusvirtualisointipalvelua asiakkailleen.

Toimittaja voi toimia asiakkaan ympäristössä.
Kaikki tämän palvelukuvauksen ulkopuoliset asiat ovat erikseen veloitettavaa.

Palveluiden tarkempi sisältö kuvataan vastuunjakotaulukko - liitteessä.

1.3 Palvelun sisältö

Sovellusvirtualisointipalvelu sisältää sovellusvirtualisoinnin, sekä sen mahdolliset optiot.

Palvelu sijaitsee Toimittajan konesalissa. Konesalissa oleva järjestelmä on mahdollista olla vikasetoinen sekä tietoliikenteen, että palvelimien osalta.

Palvelu on SaaS – palvelua Asiakkaalle. Osa palvelusta on mahdollista myös tuottaa Järjestelmätoimittajan konesalista SaaS – palveluna.

Toimittajan on mahdollista ylläpitää Asiakkaan sovellusvirtualisointiratkaisua.

1.3.1 Peruspalvelut

sovellusvirtualisointi sisältää sovellusvirtualisoinnin:

- valvonnan
- hallinnan
- ylläpidon

Sovellusvirtualisointia voidaan tehdä joko julkaisupalvelimille tai VDI-työpöydälle.

Sovellusvirtualisointipalveluun kuuluu seuraavat palvelut:

- Hybridi- tai pilvikonfiguraatio
- Profiilinhallinta
- RDS lisenssinhallinta

Sovellusvirtualisoinnin hallintaa suoritetaan Toimittajan valitsemilla työkaluilla. Sovellusvirtualisoinnin hallintaan ja varmistuksiin käytetään Toimittajan valitsemia työkaluja.

1.3.1.1. **Hybridi- tai pilvikonfiguraatio**

Hybridivaihtoehdossa osa peruspalveluiden komponenteista tuotetaan pilvipalveluna. Pilvikonfiguraatiossa kaikki komponentit tuotetaan pilvipalveluna.

Hybridi- tai pilvikonfiguraation käyttöönotto suunnitellaan aina Toimittajan ja Asiakkaan kanssa.

1.3.1.2. **Profiilinhallinta**

Profiilinhallinnalla voidaan tehdä käyttäjäprofiilien tallentamista ja optimointia. Suositus on, että uusiin sovellusvirtualisointikäyttöönottoihin tämä otetaan käyttöön.

Profiilinhallinnan käyttöönotto suunnitellaan aina Toimittajan ja Asiakkaan kanssa.

1.3.1.3. **RDS lisenssinhallinta**

RDS lisenssit, joita käytetään Citrix-palvelussa hallitaan Citrix-palvelun piirissä. Lisenssinhallintaan kuuluu lisenssien allokointi, ylläpito ja suunnittelu.

RDS lisenssinhallinnan käyttöönotto suunnitellaan aina Toimittajan ja Asiakkaan kanssa.

20.10.2025

Luottamuksellinen

1.3.2 Optiot ja lisäpalvelut

Sovellusvirtualisointipalveluun voidaan lisäksi ottaa seuraavia lisäpalveluita:

- Etäkäyttö
- Content Collaboration (Sharefile)
- Kevyttyöasema

Optioiden käyttöönotto veloitetaan toteutuneen mukaan Toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

1.3.2.1. Etäkäyttö

Etäkäyttö mahdollistaa turvallisen työpöytien ja sovellusjulkaisujen etäkäytön, sekä kuormantasauksen. Etäkäyttö toteutetaan Netscaler tuotteella. Muut tuotteet eivät kuulu sovellusvirtualisointipalveluun.

Etäkäytön käyttöönotto suunnitellaan aina Toimittajan ja Asiakkaan kanssa.

1.3.2.2. Content Collaboration (Sharefile)

Content Collaboration (Sharefile) mahdollistaa Loppuasiakkaalle tiedostonjako- ja synkronointipalvelut. Loppuasiakas voi jakaa tarvittavan tiedoston mm. ulkopuoliselle käyttäjälle.

Content Collaborationin käyttöönotto suunnitellaan aina Toimittajan ja Asiakkaan kanssa.

1.3.2.3. Kevyttyöasema

Kevyt työasemapalvelu sisältää seuraavat komponentit:

- Hankinta, tilaus ja toimitus
- Esiasennus
- Laitteiden keskitetty hallinta ja ylläpito
- Ohjelmiston jakelu ja ylläpito
- Etähallinta
- Laiterekisterin hallinta ja ylläpito
- Laitteiden poisto

Paikan päällä tehtävä selvitystyö on aina erikseen laskutettavaa.

1.4 Palvelun vastuut ja rajaukset

1.4.1 Asiakkaan vastuut

Toimittaja tarjoaa palvelun Asiakkaan käyttöön tässä palvelukuvauksessa kuvatulla tavalla. Palvelu on Asiakkaan saatavilla Toimittajan ja Asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Asiakkaan tulee järjestää Toimittajalle pääsyn palvelimille, sekä etähallintatyökaluin, että fyysisesti.

20.10.2025

Luottamuksellinen

Asiakas vastaa palvelun asianmukaisesta käytöstä. Palvelua ei saa luovuttaa ulkopuolisen käyttöön ilman erillistä sopimista.

Asiakkaan suoraan kolmannelta osapuolelta tilaamista muutoksista vastuu on Asiakkaalla.

Sovellusvirtualisoinnilla julkaistujen sovellusten asennukset, tuki ja ylläpito eivät kuulu palvelun hintaan.

Palvelua tuottavissa käyttöjärjestelmissä ja sovelluksissa täytyy olla valmistajan tuki voimassa. Käyttöjärjestelmiä, jotka eivät ole valmistajan tuen piirissä, ei voida Toimittajan puolesta tukea.

1.4.2 Palveluriippuvuudet

Asiakkaalla tulee olla Toimittajan Runkoverkkopalvelu, jotta palvelun ylläpitoa, valvontaa- ja hallintaa voidaan tehdä.

2 PALVELUN ELINKAARI

2.1 Palvelun tilaaminen

Asiakas tilaa palvelun joko asiakasportaalista tai asiakaspäällikön kautta.

2.2 Palvelun toimittaminen

- Sovellusvirtualisoinnin käytönotto sovitaan aina yhdessä Toimittajan ja Asiakkaan kanssa.
- Optioiden osalta aikataulu määritetään aina asiakkaan kanssa erikseen.

2.3 Asiakastuki

Toimittajan Palvelupiste hallinnoi palvelupyyntöjä ja häiriöilmoituksia, vastaten näihin pyyntöihin liittyvästä viestinnästä loppukäyttäjien kanssa. Häiriönhallinta varmistaa, että normaali palvelutuotanto palautetaan niin nopeasti kuin mahdollista, Asiakkaan kanssa sovitun palvelutason mukaisesti.

Toimittaja käsittelee palvelupyynnöt järjestelmällisesti palvelupyyntöjenhallintaprosessin kautta. Käytännössä tämä tarkoittaa palvelupyyntöjen arviointia ja toteuttamista asianmukaisen osapuolten toimesta ennalta määriteltyjen toimintatapojen mukaisesti.

Toimittaja käsittelee häiriöt järjestelmällisesti häiriönhallintaprosessin kautta. Käytännössä tämä tarkoittaa häiriöiden arvioimista, diagnosoimista ja ratkaisemista nopeasti ja tehokkaasti noudattamalla yhdenmukaista käytäntöä.

2.4 Palveluraportointi

Toimittaja tuottaa palveluraportointia, jos palvelutasot ovat sovituna palveluiden osalta palvelutason mukaisesti.

Muut tuotettavat raportit ovat aina erikseen veloitettavaa.

2.5 Muutokset palvelussa

20.10.2025

Luottamuksellinen

Toimittaja voi tehdä muutoksia palvelun teknisessä ympäristössä sopimatta erikseen Asiakkaan kanssa, mikäli muutoksista ei ole vaikutusta Asiakkaan palveluun.

Toimittaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Mikäli palvelukuvaus muuttuu olennaisesti, asiakkaalle tiedotetaan palvelukuvauksen muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

2.6 Palvelun päättäminen

Toimittaja ei voi yksipuoleisesti sopia palvelun päättämisestä, vaan palvelun päättämisestä sovitaan Asiakkaan kanssa yhteistyössä.

Jos asiakaskohtaista (esim. laite, lisenssi) investointiarvoa on jäljellä, niin Asiakas sitoutuu maksamaan tämän pois, jos Asiakas päättää palvelun aikaisemmin, mitä palvelun osalta on sovittu.

3 PALVELUTASOT

3.1 Palvelun palvelutasot

Palvelutasot pohjautuvat Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan suositukseen JHS 174.

Palveluun on valittavissa Toimittajan A, B, C, D tai E. Valitulla palvelutasolla on vaikutusta palvelun hinnoitteluun.

Palvelu voidaan tuottaa kahdentamattomana tai kahdennettuna. Kahdentamattoman palvelun saatavuus perustuu peruspalvelutasoon.

Palvelutasojen saatavuudet sekä muut laatumääreet ovat kuvattu tarkemmin Toimittajan erillisessä palvelutasokuvauksessa.

Palvelutasojen käyttöönotosta sovitaan sopijaosapuolten kesken.

3.2 Huoltoikkunat

Automaattiset päivitykset (tietoturvapäivitykset) kuuluvat peruspalvelun hintaan. Päivitykset asennetaan automaattisesti kerran kuukaudessa virka-ajan ulkopuolella.

Jos palvelu tarvitsee manuaalisia päivityksiä, niin näiden työ on aina veloitettavaa. Manuaaliset päivitykset tehdään kvartaaleittain neljä kertaa vuodessa virka – ajan ulkopuolella, ellei Asiakkaan kanssa tätä erikseen sovita.

Jos Asiakkaalta tulee muita huoltoikkuna tarpeita, niin tulee näistä ilmoittaa Toimittajalle vähintään kahta viikkoa aikaisemmin. Työ on aina erikseen veloitettavaa.

4 HINNOITTELU

Palvelun hinnoittelu perustuu kuukausittain laskutettavaan palveluhintaan. Palveluhinta koostuu tarvittavasta peruspalvelusta, sekä valituista optioista.

20.10.2025

Luottamuksellinen

Muut mahdolliset erikseen sovittavat komponentit, sekä näiden asennus on erikseen veloitettavaa.

5 TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

Toimittaja hoitaa sovellusvirtualisointipalvelun pääsynhallintaa tietoturvallisesti.