

	Laskutustapa			Vastuu			Palvelutaso					Lisätiedot
Sovellusvirtualisointi- Kevyt työasema	Sopimus	Erillis	Projektina	Istekki	Asiakas	3. osapuoli	A	B	C	D	E	Palvelun rajaus: sisältö koskee työasemia oheislaitteineen sekä tulostimia.
							x					
Hankinta, tilaus ja toimitus												
Tuotekatalogin laadinta ja ylläpito Itsepalveluportaaliin	x			A,R	I,C							Asiakas avustaa tarpeiden määrityksessä, tämän pohjalta Toimittaja laatii ehdotuksen suositeltavasta tuotevalikoimasta. Valmistajien tuotevalikoimien muutosten ilmoittaminen Asiakkaalle on Toimittaja vastuulla.
Asiakaskohtainen tuotepuskuri ja sen ylläpito	x			A,R	I							Sovitaa palvelun käyttöönoton yhteydessä
Laitetilauksen tekeminen	x				A,R							Itsepalveluportaali
Tilauksen hyväksyntä	x				A,R							Itsepalveluportaali. Esimiestieto tai vastaava AD :ita
Tilauksen vastaanotto	x			A,R	I							
Tilauksen käsittely tuotepuskurista tai eskalointi laitetoimittajalle	x			A,R								Tuotepuskuri määritetään yhdessä Asiakkaan kanssa
Laitevuokraussopimuksen tekeminen rahoitusyhtiön kanssa	x			A,R								Rahoitusmalli sovitaan Asiakkaan kanssa
Tilauksen toimitus Asiakkaan määrittämään toimitusosoitteeseen	x			A,R	I							Asiakas määrittää toimitusosoitteen tilauksen yhteydessä
Laitteen liittäminen verkkoon toimituksen yhteydessä	x			A,R	I,C							Ristiinkytkennään liittäminen/muutos olemassa olevaan
Loppukäyttäjäohjeistuksen toimitus	x			A,R	I							Asiakkaan määrittelemä
Loppukäyttäjän neuvonta laitteiston käyttöön laitetoimituksen yhteydessä	x			A,R	I							maksimissaan 30 minuutin neuvonta Lähituen toimesta
Esiensennus												
Laitteiston vastaanotto tarkastus	x			A,R								
Käyttöjärjestelmän ja sovelluksien asennus valmiilta vakiolta	x			A,R								Kevyt työaseman sovellukset VDA/VDI-määrityksistä keskitetysti
Laitteiston liittäminen Asiakkaan työasemaverkkoon ja ryhmäkäytäntöjen määritykset työasemaan	x			A,R								Kevyt työaseman ryhmäkäytäntöjen määritykset VDA/VDI-määrityksistä keskitetysti.
Ennakkoon ilmoitettujen sovelluksien asennus erikseen olemassa olevalta medialta	x			A,R								Kevyt työaseman julkaistavien sovelluksien VDA/VDI työpöytien mukaisesti keskitetysti.

	Laskutustapa			Vastuu			Palvelutaso						Lisätiedot	
Käyttäjä- ja konetilin asetusten päivittäminen	x			A,R										Kevyt työaseman sovelluksien asennus/määritykset julkaistavien VDA/VDI työpöytien mukaisesti keskitetysti.
Laitteiden keskitetty hallinta ja ylläpito														
Asiakkaan levykuvan hallinta														Ei kevyt työasemassa
Käyttöjärjestelmän vakiointi														Ei kevyt työasemassa
Laitteiden asenusohjeiden laadinta ja ylläpito	x			A,R										vakioidutlaitteet
Vianselvitys	x	x		A,R										Paikanpäällä tehtävä työ suoritepohjaisesti
Laitteen toimitus takuuhuoltoon	x			A,R										Vuokralaitteet sekä Asiakkaan omistamat nykyiset laitteet.
Igelrmsrver asennus		x		RA	IC									IGEL - hallintapalvelimen asennus. Kuukausittainen kulu tulee hallintapalvelimesta palvelin- ja konesalisopimuksen mukaisesti. Yhdellä hallintapalvelimella voi hallita n. 10 000 IGEL - päätettä.
Olemassaolevien käyttöoikeuksien ylläpito	x			RA	IC									O lemassaolevien käyttöoikeuksien ylläpito kuuluu hintaan.
Käyttöoikeuksien määrittely		x		RA	IC									Uudet käyttöoikeusmääritykset ovat erikseen veloittettavaa hinnaston mukaisesti.
Rakenteen ja profiilien määrittely	x			RA	IC									Rakenteen määrittely ja profiilien konfigurointi kuuluu hintaan
Asetusten jakelu kevyttyöasemiin.	x			RA	IC									
Paikanpäällä tehtävät työt		x		RA	IC									Jbs vaatii käyntiä paikanpäällä, niin tämä on veloittettavaa hinnaston mukaisesti.
IGEL UMStietoturvapäivitykset	x			RA	IC									Tietoturvapäivitykset kuuluvat hintaan.
IGEL UM Sversiopäivitys		x		RA	IC									Versiopäivitykset (pl. Tietoturva) erikseen laskutettavaa
IGEL tietoturvapäivitykset														Tietoturvapäivitykset kuuluvat hintaan.
IGEL OS versio päivitykset		x												Versiopäivitykset (pl. Tietoturva) erikseen laskutettavaa
Häiriön- ja jatkuvuuden hallinta	x			RA	I									
Projektiluontoiset muutostyöt		x		RA	IC									Muutostyöt erikseen laskutettavaa, ellei erikseen vastuunjakotaulukossa mainita
Ohjelmistojakelu- ja ylläpito														
Sovelluspaketoinnin tilaaminen	x				A,R									

	Laskutustapa			Vastuu			Palvelutaso						Lisätiedot	
Sovelluspakettien jakelu	x	x		A,R										Sovelluksen toimivuuden ja asennuksen selvittäminen VDA/VDI-ympäristössä velotetaan suoritepohjaisesti. Kevyt työaseman sovelluksien määrätykset julkaistavien VDA/VDI työpöytien mukaisesti keskitetysti sisältyy palveluun.
Ennakkoon ilmoitettujen sovellusten asennus olemassa olevalta medialta	x			A,R										tilauslomakkeen perusteella. Laitevaihdon yhteydessä erillisesti tehtävät sovellusasennukset sisältyvät palveluun mutta muutoin erilliset sovellusasennukset suoritetaan suoritepohjaisesti. Määrältään suuret sovellusasennukset/päivitykset projektoidaan erikseen.
Käyttöjärjestelmän tietoturvapäivitykset	x			A,R										Asiakkaalta tulee olla sovittuna testiryhmä, jolle päivitykset asennetaan ensiksi testattavaksi. Tiheys määräytyy tarpeen mukaan eli korkean tason päivitykset viedään tuotantoon mahdollisimman nopeasti. Muut alemman tason päivitykset sovitaan Asiakkaan kanssa erikseen.
Vianselvitys	x			A,R										Paikanpäällä tehtävä työ suoritepohjaisesti
Etähallinta														
Vianselvitys	x			A,R										Laitepalvelun etähallinnassa käytetään Toimittajan työkalua ellei toisin sovi. Toimittajan työkalu sisältyy palvelun hintaan muiden työkalujen osalta kustannus sovitaan erikseen.
Laitte ohjelmisto/ ajuri asennus	x	x		A,R										Kevyt työaseman sovellukset VDA/VDI-määrityksistä keskitetysti sisältyy mutta ohjelmiston/ajurin toimivuuden varmistaminen VDA/VDI ympäristöön veloitetaan suoritepohjaisesti.
Laiterekisterin hallinta ja ylläpito														
Laiterekisterissä ylläpidettävien tietokenttien määrittäminen sekä tarvittavan järjestelmien konfigurointi	x			A,R	C									Sovitaan käyttöönoton yhteydessä.
Laitteen vieminen laiterekisteriin	x			A,R										Käyttäjä- ja laitetietojen ylläpito Toimittajan laiterekisterissä tilauksien perusteella. Henkilölle jolle laitetta tilataan,tulee löytyä käyttäjätunnus, jotta laiterekisteriin voidaan lisätä laitteelle käyttäjä

	Laskutustapa			Vastuu			Palvelutaso					Lisätiedot
Laitteen haltijatietojen ylläpito	x			A,R								Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Istekille viipymättä laitteen haltijatietojen muutoksista. Toimittaja toimittaa säännöllisesti sovittuun paikkaan sekä pyydettyessä otteen laiterekisterissä olevista laitteista.
Laitteiden poisto												
Päättävien laitteiden raportointi vuosineljänneksittäin	x			A,R								Raportoi vuosineljänneksen ensimmäisen kuukauden (tammi-, huhti-, heinä-, lokakuu) aikana seuraavan vuosineljänneksen päättyvät laitteet Asiakkaalle.
Palautuvan laitteen toimitus rahoitusyhtiölle	x			A,R								Optio: Laitteen täytyy palautua noutopisteelle viimeistään vuosineljänneksen viimeisen kuukauden aikana (maalis-, kesä-, syys-, joulukuu), mikäli viivästyminen johtuu asiakkaasta asiakas joutuu korvaamaan Istekille aiheutuneet rahoitusyhtiön sanktiokulut
Rahoitusyhtiölle palautuvan laitteen pakkaaminen ja noudon tilaaminen	x			A,R	I							
Laitteiden tietoturvallinen poisto ja tyhjennys	x			A,R	I							Sarjanumero / GDPR:n mukainen raportti. Toimitetaan Asiakkaalle vuosineljänneksittäin.
Laitteiden siirto		x		A,R	I							Optio: Laitteiden sijainnin muuttuessa asennusten purkaminen ja uudelleen pystyttäminen uudessa kohteessa.

R = responsible (vastuullinen)

- R-henkilö suorittaa annetun tehtävän tai on osa suoritustiimiä

* jokaisella tehtävällä on ainakin yksi R-henkilö

* A-henkilö valvoo, että tehtävä tulee valmiiksi

* jokaisella tehtävällä on vain yksi A-henkilö

C = consulted (neuvoja)

* C-henkilöltä voidaan kysyä ohjeita ja neuvoja

* jokaisella tehtävällä voi olla nolla – rajaton määrä

C-henkilöä

I = informed (tiedotettava)

* I-henkilöä tiedotetaan tehtävän suorittamisesta

* jokaisella tehtävällä voi olla nolla – rajaton määrä

I-henkilöä