

Tarjoaja = Toimittaja

Tehtävä/toiminto		Vaatus	Lisätiedot
Palvelun tuotannon vastuumatriisi		Toimittaja laatii palveluntuotannosta tarjouspyyntöasiakirjojen pohjalta vastuumatriisin, jonka molemmat osapuolet hyväksyvät.	
Käytön tuki			
	Yhteydenotot		
		Toimittajan vastuulla on palvelupyyntöjen ja häiriöilmoitusten koordinointi ja käsittely.	
		Toimittajalla on käyttötuen etäyhteyksratkaisu.	Tukitoiminnot voidaan tehdä etähallinnalla. Etähallinta ns. hallintoverkon ulkopuolelle toteutetaan parhaan kyvyn mukaan tekniset rajoitteet huomioiden.
		Toimittajalla on käyttötuen ITSM-ratkaisu.	
		Toimittaja tallentaa palvelupyyntöjen ja häiriöilmoitusten ratkaisut.	
		Toimittaja sulkee ilmoitetun häiriön tai palvelupyynnön, kun tiketti on ratkaistu.	
		Toimittaja tekee paikan päällä tehtävät toimenpiteet.	
	Häiriönhallinta		
		Toimittaja ilmoittaa havaitsemastaan häiriöstä.	Toimittaja ilmoittaa tilaajalle havaitsemistaan IT-häiriöstä. Myös tilaaja ilmoittaa toimittajalle, jos havaitsee häiriön.
		Toimittaja ilmoittaa tilaajalle kriittisestä tai vakavasta häiriöstä puhelimitse sähköisesti sovitun yhteydenotto tavan lisäksi.	Korkean prioriteetin häiriöt ilmoitetaan aina puhelimitse tilaajalle. Myös tilaaja ilmoittaa kriittisistä ja vakavista häiriöistä puhelimitse.
		Toimittajaa kirjaa häiriön järjestelmäänsä.	Häiriöt kirjataan keskitetyn tiketöintijärjestelmän kautta
		Toimittaja priorisoi häiriöt tarjouspyynnösä sovitun kriittisyyden mukaan.	
		Toimittaja luokittelee häiriöt.	Tilaajan tekemä luokittelu huomioiden.
		Toimittaja analysoi ja ratkaisee häiriön.	
		Toimittaja tekee loppukäyttäjien häiriöilmoituksista vastaamisen ja ratkaisun etenemisen seurannan.	
	Palvelupyynnot, neuvonta ja käytön tuki		
		Toimittaja antaa itsepalveluportaaliin liittyvää käyttöopastusta.	Käyttötueessa ohjataan palvelupyyntöjen tekemiseen portaalista.
		Toimittaja antaa loppukäyttäjille tukea etäyhteydellä.	Tilaajan kanssa määritellyt sovellusten ja käyttöjärjestelmien käytöntuki ja opastus.
	Määritetyt palvelupyynnot		
		Loppukäyttäjä voi tehdä määritellyn palvelupyynnön itsepalveluportaalin kautta	Loppukäyttäjä tekee palvelupyynnön itsepalveluliittymällä sovitusta toiminnoista.
		Toimittaja luokittelee ja priorisoi palvelupyynnot.	Työpyyntöjen priorisointi tapahtuu sovitun mukaisesti tilaajan tekemä luokittelu huomioiden.
		Toimittaja luo, poistaa, jatkaa, passivoi sekä tekee muut perustoiminnalliset muutokset käyttäjätunnuksiin liittyen.	AD-tunnuksia on vain muutamia. Tilaaja tilaa uuden käyttäjän tunnuksen ja toimittaja toteuttaa tunnuksen luomisen. Paikallisen AD-tunnusten luonti.
		Toimittaja voi palauttaa salasanan tilaajan pääkäyttäjän tai loppukäyttäjän palvelupyynnön perusteella.	Paikallisten AD-tunnusten salasanojen palauttaminen.
		Toimittaja jakaa käyttöoikeuksia tilaajan palvelupyynnön perusteella.	Paikallisten AD-tunnusten liittäminen olemassa oleviin AD-ryhmiin tai tilaajan kanssa sovittuun uuteen AD-ryhmään.
		Toimittaja tekee tilaajan palvelupyynnön perusteella sähköpostilaatikon luomisen, muutokset tai poistamisen.	Paikallinen Exchange. Voi olla osana uuden käyttäjätunnuksen luomisprosessia automaattisesti.
	Tiedottaminen		
		Toimittaja tekee palvelupyynnön vastaanottamisen aloitusviestin sekä työpyynnön ratkaisemiseen liittyvän viestin	Automaattiviesti koskien uutta ja ratkaistua työpyyntöä
		Toimittaja tiedottaa merkittävistä häiriöstä tilaajaa.	Sovitut jakelukanavat. Tilaaja on velvollinen ilmoittamaan tiedotettavat jakelukanavat.
		Toimittaja tiedottaa muutoksista tilaajaa.	Toimittaja tiedottaa tilaajaa.
		Toimittaja tekee muutoksista tiedottamisen loppukäyttäjille.	Sovitut jakelukanavat. Tilaaja on velvollinen ilmoittamaan tiedotettavat jakelukanavat.
		Toimittajalla on keskitetty tukimalli (SPOC).	Yksi keskitetty tiketöintijärjestelmä loppukäyttäjille. Toimittaja ohjaa tiketit oikeille käsittelijöille.
	Itsepalvelutoiminnot		
	Itsepalveluportaali		
		Toimittaja pystyy tunnistamaan luotettavasti tilaajan käyttäjän toimittajan itsepalveluliittymässä.	
		Tilaajan käyttäjälle näkyy palvelupyynnön tila itsepalveluportaalissa.	
		Tilaaja voi tehdä häiriösyötteiden kirjaamisen itsepalvelun tiedotuskanavaan.	Sovitut tilaajan käyttäjät.
		Toimittaja kehittää itsepalveluportaalin sisältöä vastaamaan tilaajan tarpeita.	Käyttöönottovaiheessa määritellään tarvittavat sisällöt portaaliin. Itsepalveluportaalin sisältöä voidaan kehittää tilaajakohtaisesti. Muutoksen jälkeen uusi toiminnallisuus kuuluu palveluun.
	Häiriönhallinta		
		Loppukäyttäjällä on mahdollista tehdä häiriöilmoitus lomakkeella itsepalveluportaalissa.	
	Palvelupyynnot		
		Portaalissa on käyttäjätunnuksen tilaamiseen liittyvät lomakkeet.	Paikallinen AD-tunnus.
		Käyttöoikeuksia voi tilata vain tilaajan nimeämät työntekijät.	
		Itsepalveluportaalissa on tilaajalle sovelluksen tai tai sen poistamisen tilauslomake.	Tilaaja tekee keskitetysti tilaukset.
M365 -tukipalvelu			Tilaajan nimeämät käyttäjät pääsevät tekemään tukipyyntöjä.
	M365 palvelupyynnot, neuvonta ja käytön tuki	Toimittaja ottaa vastaan palvelukanavien kautta tukipyyntöjä ja asioi loppukäyttäjien kanssa.	
		Toimittaja viestii laajoista häiriötilanteista, jotka liittyvät M365-palveluihin.	
		Toimittaja antaa loppukäyttäjän opastusta M365:n käyttöön perustasolla.	Käyttötuki neuvoa M365 -perusratkaisuihin (=Exchange Online, Teams, OneDrive).
		Loppukäyttäjällä on mahdollista tehdä palvelupyyntö itsepalveluportaalissa.	Laajempi käyttäjäkoulutus ko. ratkaisuihin liittyen ei ole toimittajan vastuulla.
		Toimittaja lisää ja poistaa käyttäjät M365-ympäristöön tilaajan tilauksesta.	Loppukäyttäjä toteuttaa määrämuotoisen palvelupyynnön itsepalveluliittymällä.
		Toimittaja tekee postituslistojen luomisen ja ylläpitämisen M365-ympäristössä.	Tilaajan tilauksesta. Postituslistoja on vain muutama ja päivitykset satunnaisia.
		Toimittaja kiinnittää ja muuttaa lisenssit käyttäjätiliin M365 -ympäristössä.	
	M365 Häiriönhallinta		
		Toimittaja tekee M365 -palveluiden käyttötuen analysoinnin ja ratkaisemisen häiriötilanteissa sekä käsittelee, tiedottaa tilaajaa ja eskaloi M365-tuotteen maailman laajuisten häiriötilanteiden osalta.	

	M365 Valvonta ja hallintapalvelut		
		Toimittaja tekee käyttöoikeuksien hallinnan M365-ympäristöön (roolien määrittäminen) tilaajan määritysten mukaisesti.	
		Toimittajalla on pääkäyttäjäoikeudet M365 -ympäristöön ja toimittaja tekee pääkäyttäjäroolilla konfiguraatiomuutokset tilaajan tilauksesta.	Ns. Global Admins, häiriö ja muutoskonfiguraatiota varten.
		Toimittaja tekee M365 palveluiden valvonnan ja palvelun toimivuuden tarkistamisen hallintaportaalin avulla.	Toimittaja valvoo hallintaportaalin avulla ratkaisun tilaa.
Lähituki			
		Toimittaja tekee tilaajan toimipaikassa paikan päällä tehtävät toimenpiteet, mikäli tukipyynnön ratkaisu edellyttää sitä.	
		Toimittaja vastaa lähituen toteutustavasta ja riittävästä mitoituksesta.	
		Toimittaja tekee palveluhallintajärjestelmään liittyvät kirjaukset lähituesta.	
		Palveluajan ulkopuoliset työt toteutetaan erillisestä tilauksesta tarjouspyynnön hinnaston mukaisesti.	
		Toimittajan työntekijöistä voidaan tehdä turvaselvitys.	Tilaaja toteuttaa turvaselvityksen ja vastaa kustannuksista. Vaatimus koskee yleisesti kaikkia toimittajan asiantuntijoita.
	Häiriönhallinta		
		Toimittaja tekee työasemien ohjelmisto- ja laitteisto-ongelmien selvitystyön.	
		Toimittaja tekee esiasennukset paikan päällä osana häiriönhallintaprosessia.	Vakioitujen esiasennettujen laitemallien asentaminen hyödyntäen asennusjärjestelmää kuuluu palveluun.
		Toimittajalla on toimintamalli ja suunnitellut toimenpiteet laitevioissa ja laitteen huoltokuljetukseen.	Takuuhuollon toimittaja varsinaisesti toteuttaa huollon. Toimittaja seuraa huoltoon toimitettujen laitteiden ratkaisua ja selvittää kolmannen osapuolen kanssa huolletun laitteen palauttamiseen tarvittavat asiat. Huoltopyynnot raportoidaan erikseen.
		Toimittaja tekee tulostintuen erikseen sovituille verkkotulostimille, monitoimilaitteille tai oheistulostimille niiltä osin, mitä parhaan kyvyn mukaan paikallisesti laitteen toiminta-arvioon voidaan tehdä.	Tulostinjonot koneosalissa ja toimittaja vastaa tarvittavista määrityksistä. Tulostimen vaihtuessa toimittaja määrittelee tulostimet palvelimelle.
	Palvelupyyntö: Sovellusasennukset		
		Toimittaja tekee yksittäiseen laitteeseen tapahtuvat ohjelmistoasennukset, joita ei voida toteuttaa etähallinnan kautta tai laitetoitituksen yhteydessä.	
	Palvelupyyntö: Työasemasiirrot		
		Toimittaja tekee työasemakytkennät muuton yhteydessä.	Erikseen laskuttettavaa työtä tilauksesta tarjouspyynnön mukaisesti.
		Toimittaja tekee työaseman siirtäminen toimipisteen sisällä käyttäjältä toiselle. Erikseen laskuttavaa työtä tilauksesta.	Erikseen laskuttavaa työtä tilauksesta tarjouspyynnön mukaisesti.
Laitehallinta			
		Toimittaja ylläpitää laiterekisteriä laitteiden elinkaaren aikana.	Toimittajaja tekee muutokset tilauksista tai toimenpiteistä johtuen.
		Toimittaja huolehtii tilaajan varalaitteista.	Tilaaja varaa tarvittavan määrän varalaitteita lähitukipalvelun käyttöön.
	Elinkaaripalvelu		
	Tilaukset		
		Toimittaja tarkastaa tilaajan laitetilauksen oikeellisuuden.	
		Toimittaja hyväksyy tilauksen tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.	
		Toimittaja hyväksyy ohjeista poikkeavan tilauksen hyväksyminen tilaajan kanssa sovitun mukaisesti.	
		Toimittaja toimittaa tilausvahvistuksen tilaajalle.	
		Toimittaja tekee tilausprosessin palvelutasoseurannan.	
		Toimittaja ilmoittaa tilaajalle ja kolmannelle osapuolelle puutteellisesta, virheellisestä tai vikaantuneesta toimituksesta	
	Käyttöpaikalle kuljetus		
		Toimittaja sopii toimitusajan tilaajan edustajan kanssa.	
		Toimittaja kuljettaa työaseman, näytön, ja tilauksen muiden tarvikkeiden tilaajan toimitiloihin.	
		Toimittaja ilmoittaa tilaajalle toimitukseen liittyvistä poikkeamista.	
		Toimittaja lähettää toimitusvahvistuksen tilaajalle, jos käyttöpaikalle asennusta ei tehdä.	
	Takuuhuoltopyynnot		
		Toimittaja tekee takuhuoltopyynnön tilauksen kolmannelle osapuolelle.	
		Toimittaja tekee huoltoon siirtyvien laitteiden pakkaamisen ja purkamisen huollon jälkeen.	
		Toimittaja tekee takuun alaisen laitteen takuun tarkistamisen.	
		Toimittaja tekee takuhuoltopyynnön tilaamisen laitteelle.	
		Toimittaja kirjaa laitteen tietoihin huoltotapahtumat.	
	Hallintatiedot		
		Toimittaja kirjaa laitekantatietoihin laitekohtaisesti huolto, häiriö ja toimenpidetapahtumat.	
		Toimittaja tekee organisaatiomuutokset, kustannuspaikkamuutokset sekä muut tilaajan rakennemuutokset hallintajärjestelmässään.	Tilaaja toimittaa toimittajalle tarvittavat tiedot.
	Palvelupyyntö: Komponenttien asennus		
		Toimittaja tekee työasemakomponenttien asennuksen.	Vakioitujen laitemallien lisä- tai optio -komponenttien asentaminen esiasennuksen jälkeen paikanpäällä, mikäli laitevalmistajan takuu säilyy asennuksesta huolimatta.
	Esiasennus		
		Toimittaja tekee työaseman nimeämisen ohjeiden ylläpidon.	Tilaajan ohjeistuksen mukaiset tiedot.
		Toimittaja nimeää työaseman esiasennuksessa tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.	
		Toimittaja tekee tilaajan laitekantatiedon lisääminen esiasennuksessa	OmaisuuDENhallinnan päivittäminen tarpeen mukaan laitteesta
		Toimittaja tekee työaseman tai laitteen tunnistetarratiedon ja ohjeistuksen ylläpidon.	Tilaajan ohjeistuksen mukaiset tiedot.
		Toimittaja kiinnittää työaseman tai laitteen tunnistetarran ja turvatarran laitteeseen.	
		Toimittaja tekee työaseman ja laitteen turvatarratiedon ylläpitämisen.	
		Toimittaja asentaa työaseman vakioimattomien sovellukset kolmannen osapuolen ohjeiden mukaisesti.	
		Työaseman vakioimattomien sovellusten asentaminen ohjeesta.	
		Toimittaja tekee työaseman esiasennuksen tarkastamisen tilauksen mukaisesti.	
	Esiasennus: Järjestelmähallinnan toimenpiteet		
		Toimittaja valitsee käyttöjärjestelmäimägen esiasennukseen tilauksen mukaisesti.	
		Toimittaja laittaa ajurit toimintakuntoon ja esiasentaa konemallin mukaisesti.	
		Toimittaja tekee esiasennetun koneen BIOS-päivityksen sekä salasanan asettamisen sovitusti.	Tilaaja toimittaa tiedon toimittajalle, mihin työasemiin BIOS-salasana asetetaan.
		Toimittaja esiasentaa tilaajan Office -version.	
		Toimittaja asentaa esiasennuksen yhteydessä työaseman vakiosovellukset.	

		Toimittaja tekee tietoturvaohjelmiston asennuksen esiasennuksessa.	
		Toimittaja tekee järjestelmänhallinnan agentin asennuksen esiasennuksessa.	
		Toimittaja tekee tietoturvapäivitysten esiasennuksen.	
		Toimittaja tekee vakioitujen erityissovellusten esiasennuksen.	
		Toimittaja tekee manuaalisen sovelluksen asentamisen esiasennuksessa tilaajan ohjeen mukaisesti.	
	Palvelupyyntö: Käyttöpaikalle asennus		
		Toimittaja purkaa työaseman pakkausmateriaalista.	
		Toimittaja siirtää työaseman tilaajaan osoittamaan paikkaan.	
		Toimittaja kykee työaseman johdot käyttövalmiiksi.	
		Toimittaja tarkistaa työaseman toimialueelle kirjautumisen loppukäyttäjän kanssa.	
		Toimittaja liittää ja asentaa toimitettujen ja vanhassa työasemassa kiinni olleet oheislaitteet.	
		Toimittaja tekee testisivun tulostaminen oheis- tai verkkotulostimesta.	
		Toimittaja testaa uuden työaseman tietoliikenteen ja verkkoyhteyden loppukäyttäjän kanssa.	
		Toimittaja tekee kevyen laitteeseen kuuluva käyttöönotto-opastuksen tarvittaessa.	Laitteen ulkoasun muuttuessa esim. WLAN-yhteyden päälle/pois-kytkentä ja kannettavan työaseman telakan toiminnallisuudet
		Toimittaja vie pakkausmateriaalin pois tilaajan tiloista.	
		Toimittaja vie vanhan työaseman poistoihin, mikäli kyseessä on elinkaaren päässä oleva laite.	
		Toimittaja tekee laitteen fyysisen sijainnin tietojen merkitsemisen laitteen tietoihin.	
		Toimittaja antaa tilaajalle toimitusvahvistuksen.	
		Toimittaja asentaa sovitut erityisohjelmistot paikan päällä, joita ei voi asentaa esiasennuksena.	Sovellukset, joita ei pystytä esiasentamaan työasemaan.
		Toimittaja tekee käyttöönotetun laitteen konfiguraation dokumentoinnin.	
	Elinkaarenhallinta		
		Toimittaja tekee työasemalistan ja mobiililaitteiden laadinnan elinkaaren mukaisista vaihtoista vuositasolla.	
		Toimittaja tekee sovitun frekvenssin välein tiedottamisen tilaajalle elinkaarivaihtojen tilasta.	
		Toimittaja tekee työasemalistan tietojen täydentämisen.	
		Toimittaja telee elinkaartilauksen luomisen, tarkastamisen ja lähettämisen.	
		Toimittaja telee elinkaarivaihtojen suorittamisen tilauslistan mukaisesti.	
		Toimittaja tekee vanhojen työasemien ja mobiililaitteiden luovuttamisen elinkaarivaihtojen aikana.	
		Toimittaja siirtää vanhat laitteet poistoprosessiin kolmannelle osapuolelle sovitun mukaisesti.	
	Käytöstä poistettavien laitteiden käsittely		
		Toimittaja noutaa ja kuljettaa vanhan laitteen.	
		Toimittaja tyhjentää vanhan laitteen tietoturvallisesti sovitun ajan jälkeen.	
		Toimittaja tekee raudan hävityksen/poiston vaatimusten mukaisesti.	
		Toimittaja tekee työaseman poistamisen sovitusti.	Leasingyhtiölle luovutetuista koneista poistoprosessi leasingyhtiön sopimuksen ehtojen ja kulujen mukaisesti. Omistuslaitteiden hävittämispalvelun tilaa tilaaja.
		Toimittaja toimittaa tilaajalle hävitystodistuksen.	
Laitehallintapalvelu			
	Laitehallinta		
		Toimittaja käyttää laitteiden hallintaan tilaajan järjestelmää (Intune).	
	Häiriöt		Toimittaja voi tehdä häiriöselvitystä etähallinta, mikäli se on mahdollista. Tarvittaessa häiriöselvitys tehdään tilaajan toimipisteessä.
		Toimittaja tekee häiriöselvitystyön liittyen automatisoitujen sovellusten asennukseen ja käynnistymiseen.	
		Toimittaja tekee käyttöjärjestelmien vianselvitystyön ja uudelleenasennukset.	
		Toimittaja tekee sovellusten virhetilanteiden selvittämisen, ratkaisun ja/tai eskaloinnin.	Perustoimintojen (mm. käynnistyminen) häiriöselvitykset kuuluvat hankintaan. Varsinainen sovellustuki ei kuulu hankintaan.
		Toimittaja tekee vikaantuneiden tai puutteellisten ajureiden asentamisen ja vianselvityksen.	
		Toimittaja tekee oheislaitteiden vianselvityksen.	Ei koske monitoimilaitteita.
	Palvelupyyntö: Sovellusten jakelu		
		Toimittaja tekee sovellusjakelun pilottijakelun sekä tuotantojakelut.	Tilauksen tietojen mukaisesti
		Toimittaja tekee sovellusmuutosten asentamisen järjestelmänhallinnalla (automatisoidun muutoksen jakelu).	Sovitut sovellukset.
		Toimittaja tekee sovelluspäivitysten asentamisen järjestelmänhallinnalla (automatisoidun päivityksen jakelu).	Sovitut sovellukset.
		Toimittaja tekee ajastetut sovellusten jakeluasennukset tuotantoon.	Sovitut sovellukset.
		Toimittaja tekee laite- ja oheislaiteajurien jakelut.	Tilauksen tietojen mukaisesti
		Toimittaja tekee ennalta sovitun jakelulaajuuden jälkeen asentumatta jääneiden työasemien valmiiksi saattamisen.	Jakelut jätetään käyntiin taustalle niin kauaksi aikaa, että se saavuttaa 100% tai päätetään lopettaa esimerkiksi uuden version vuoksi.Tarvittaessa sovellusjakeluongelmat selvitetään tukipalvelun kautta.
	Palvelupyyntö: Sovellusten jakelu		
		Toimittaja tekee uusien sovellusten asentamisen etäyhteydellä manuaalisesti ohjeesta.	Manuaalinen asentaminen on väliaikaisena ratkaisuna, mikäli sovelluspaketointi ei sovellusta pysty vakioimaan jakelukelpoiseksi toimitukseksi.
Työasemaympäristön Microsoftin tietoturvapäivitysten jakelu			
		Toimittaja tekee järjestelmänhallinnan kautta asennettavat tietoturvapäivitykset.	
		Toimittaja tekee tietoturvajulkaisuiden aikatauluun perustuvan testi-, pilotti- ja massajakelun.	
		Toimittaja tekee tietoturvapäivitysten vaikutusten testaamisen tilaajan ympäristössä.	Pilottiryhmän testattavaksi.
		Toimittaja seuraa tietoturvapäivityksiä ja niiden jakelun käynnistymistä.	
		Toimittaja tekee ietoturvapäivitysten takaisinvedon tai poistamisen jakelusta.	Tilaaja vastaa ja päättää, mitkä päivitykset jätetään asentamatta.
		Toimittaja tekee normaalista aikataulusta poikkeavat testi-, pilotti- ja massajakelut.	Tilaaja vastaa ja ilmoittaa päivitysten asennusajankohdan.
Järjestelmähallinnan ylläpito (InTune)			Tilaajan InTune
		Toimittaja ylläpitää palvelunalustaa. Tilaaja määrittää palveluntuottamiseen riittävän käyttöoikeuden toimittajalle.	
		Toimittaja tekee hallintaohjelmistojen jakelun ja päivittämisen.	

		Toimittaja koordinoi hallintasovelluksen päivityksiä ja kolmannen osapuolen työtä.	
		Toimittaja tekee hallintasovelluksen komponenttien toimivuuden valvonnan.	
		Toimittaja vastaa "Distribution Point" -palvelinten ylläpidosta ja hallinnoinnista.	Tilaaja vastaa tietoliikenteestä.
		Toimittaja hallinnoi ympäristön käyttöoikeuksia.	Käyttöoikeuksien luominen tilausten pohjalta.
		Toimittaja tekee komponenttien konfiguroinnin tarpeen mukaan (pääkäyttäjätö, pienet muutokset).	
		Toimittaja tekee uusien raporttien luomisen tai muokkaamisen tilauksesta.	
Käyttöjärjestelmien asennuksen hallinta			
		Toimittaja tekee työasema-ajurien määrittämisen hallintajärjestelmässä (sovelluspaketoidut).	
		Toimittaja tekee levykuvan jälkeen asennettavien sovellusten määrittämisen (sovelluspaketoidut).	
		Toimittaja tekee kokoonpanon teknisen testaamisen hallintajärjestelmän esiasennuksena.	
		Toimittaja tekee kokoonpanoon hyväksymisen tuotantoon esiasennukselle.	Tilaaja hyväksyy kokoonpanon tuotantoon.
		Toimittaja tekee vakiodun työaseman esiasennusohjeiden ylläpitämisen esiasennukselle.	
Mobiililaitteiden hallinta			
		Käytetään tilaajan mobiililaitteiden hallinta-alustaa (InTune).	
		Toimittaja tekee palvelualustan ylläpidon.	
		Toimittaja tekee lisenssien käytön raportoinnin osana laskutusta.	
		Toimittaja tekee yksittäisten teknisten toimenpiteiden toteuttamisen, kuten lukitus, putsaus, tunnusluvun palautus.	
		Toimittaja tekee sovellusten paketoinnin mobiililevystä varten.	
		Toimittaja tekee paketoitujen sovellusten jakamisen tilausten mukaan.	
		Toimittaja tekee konfiguraatiomuutokset ja laatii policyt tilaajan tilauksen mukaisesti.	
		Toimittaja tilaa uudet lisenssit kolmannelta osapuolelta ja liittää laitteet hallintapalveluun.	
Ryhmäkäyttöntöjenhallinta (GPO)			
		Toimittaja tekee toimialueason ryhmäkäytäntöjen (Group Policy Objects) ylläpidon työasemapuolella.	
		Toimittaja tekee OU-tason ryhmäkäytäntöjen (Group Policy Objects) ylläpidon työasemapuolella.	
Työasemien virustorjunta ja sen ylläpito			
		Tilaaja tilaa työasemien virustorjuntaohjelmiston lisenssit.	Tällä hetkellä käytössä Defender. Jatkossa voi olla myös muita virustentorjuntaohjelmia.
		Toimittaja asentaa ja päivittää työasemien virustorjuntaohjelmiston.	
		Toimittaja tekee virustorjuntaohjelmiston hälytysten ja virustunnisteiden ajantasaisuuden valvonnan.	
		Toimittaja tekee virustorjuntaohjelmiston päivittämisen.	
		Toimittaja pitää virustorjuntaohjelmiston sormenjälkitunnisteet ajantasaisena saatavilla hallintapalvelimella.	
		Toimittaja laatii valmisraportit sovittuihin palvelunhallintapalavereihin.	
		Toimittaja tekee erillisraportoinnin tai räätälöityjen raporttien laatimiseen tilauksesta.	Erikseen laskutettavaa työtä tarjouksen hinnan mukaisesti.
		Toimittaja tekee yksittäisiin työasemiin liittyvien haittaohjelmien poistamisen tai työaseman uudelleenasennuksen häiriönhallintana.	
		Toimittaja ilmoittaa "False-positive" tiedot sovituille sovellustoimittajalle osana yksittäistartuntoja.	
		Toimittaja avustaa tilaajaa toimenpiteiden valinnassa, toteuttaa toimenpiteet, jotka koskevat laajamittaisten tartuntariskejä tai tietoturvariskejä.	Palveluajan ulkopuolella tehtävä työ tilauksesta tarjouspyynnön mukaisilla hinnoilla.
		Toimittaja avustaa toimenpiteiden valinnassa laajamittaisissa tietoturvan riskitilanteissa.	
		Toimittaja tekee toimenpiteiden toteuttamisen laajamittaisessa tietoturvan riskitilanteessa.	
		Toimittaja ottaa käyttöön tilaajan tilaaman uuden virustorjuntaohjelmiston.	
		Toimittataja päivittää uuden virustorjuntaohjelmiston version.	
Tulostinjonot			
		Toimittaja tekee tulostinjonojen hallinnan.	
		Toimittaja määrittelee tulostinjonot.	
		Toimittaja lisää tulostinjonoja.	
Uuden levykuvan luominen (image)			
		Toimittaja laatii uuden levykyvan vakion tilaajan antamien tietojen perusteella.	Olemassa olevan levykuvan elinkaaren päättyessä.
		Toimittaja tekee vakion testausmallin ja sekä testaa vakion.	Tarvittaessa toimittaja testaa tilaajan laitteella. Myös tilaaja testaa.
		Tilaaja hyväksyy vakion levykuvan tuotantoon.	
		Toimittaja ylläpitää tuotantokäytössä olevia Task Sequenceja.	
		Toimittaja luo uuden Task Sequencen ja ylläpitää tuotantokäytössä olevia Task Sequenceja.	
		Toimittaja yhdistää olemassa olevan levykuvan, bootti-imagen sekä ajurien yhdistäminen hallintajärjestelmän Task Sequencissa.	Uuden TaskSequencen mallintaminen ja komponenttien yhdistäminen.
		Toimittaja tekee työasemavakion vaihtamisen, päivittämisen tai lisäämisen kesken elinkaaren.	Uuden työasemalevykuvan lisääminen tai olemassa olevan muuttaminen tai vaihtaminen kesken elinkaaren.
Sovelluspaketointi			
		Toimittajalla on sovelluspaketointiratkaisujen työkalut.	Toimittajalla on tarvittavat välineet toteuttaa sovelluspaketonitia.
		Toimittaja tekee sovellusten paketoinnin tilaajan tilauksesta.	
		Toimittaja paketo i ja tallentaa sovelluspankin tietoihin ohjelmiston-, päivityksen-, korjauksen- tai muutoksen.	
		Toimittaja tekee sovellusasennusten kategorisoinnoinni jakeluita varten InTuneen.	
		Toimittaja tekee sovelluspaketointiin liittyvän tarjoajan vakiodun asennusohjeen.	Toimittajan tekemä tekninen kuvaus.
		Toimittaja tekee paketin teknisen testauksen ennen julkaisua.	
		Toimittaja tekee paketin käyttöönottestauksen.	Tilaajalla ensisijainen vastuu tuotantoympäristössä testaamisessa.
		Toimittaja tekee paketin jakeluasennuksen tilaajan pääkäyttäjälle/pilottiryhmälle.	
		Toimittaja tekee testauksessa tulleiden sovelluspaketin virheiden korjauksen. Tilaaja hyväksyy asennuspaketin tuotantoon.	
		Toimittaja tekee pääkäyttäjän/pilottiryhmän hyväksymän paketin uudelleenpaketoinnin ja siihen tehtävät muutokset	Lasketaan uudeksi sovelluspaketoinniksi.
Varusohjelmistojen elinkaaripäivitykset			

		Toimittaja tekee automaattisten sovellusasennusten luomisen InTuneen.	Määritetyt sovellukset.
		Toimittaja tekee paketin perustestauksen ennen julkaisua.	Paketin tekninen testaus.
		Toimittaja tekee paketin käyttöönottestauksen.	
		Toimittaja tekee paketin jakeluasennuksen tilaajan pääkäyttäjälle/pilottiryhmälle.	Tilaaja testasapaketin tai toimittaja toimii tilaajan ohjeistuksen mukaisesti. Tilaaja hyväksyy asennuspaketin tuotantoon.
		Toimittaja tekee testauksessa tulleiden sovelluspaketin virheiden korjauksen.	
Kapasiteettipalvelut			
	Konesalipalvelut		
		Toimittajan vastuulla on konesali-infran Huoltosopimukset ja/tai varalaitteet.	Muut kuin palvelimet.
		Toimittajan vastuulla on konesali-infran Firmware-päivitykset ja vastaavat.	Muut kuin palvelimet.
		Toimittaja vastaa konesali-infran valvonnasta.	Muut kuin palvelimet.
		Toimittaja vastaa, että palvelukeskuksessa on tarvittava tila.	
		Toimittaja vastaa, että konesalissa on kahdennettu sähköliitäntä ja varmennettu sähkönsyöttö.	
		Toimittaja vastaa, että konesalissa on ilmastointi, paloilmaisin- ja sammutusjärjestelmä.	
		Toimittaja vastaa kahdennetusta tietoliikenne toimittajan tarjoaman konesalin tai konesalipalvelun sisällä.	Kytetään suoraan Tilaajan kytkimeen/kytkimiin
		Tilaaja vastaa kahdennetusta tietoliikenteestä konesalin ulkopuolella.	Tilaaja vastaa tietoliikkeen tuomisesta konesaliin
		Tilaaja vastaa lisäliittymistä ja TL-nopeuden kasvattamisesta konesaliin tulevaan yhteyteen	Tilaaja vastaa tuodun tietoliikenteen riittävydestä konesalin ulkopuolella
		Toimittaja vastaa tilaajan tai kolmannen osapuolen henkilön saattamisesta konesalissa.	
	Kapasiteettipalvelut		
		Toimittajalla on palvelinalusta.	
		Toimittaja tekee palvelinalustan monitoroinnin.	
		Toimittaja tekee palvelinalustaan liittyvän saatavuuden raportoinnin.	Palvelin on tilaajan verkossa, tilaaja vastaa raportoinnista
		Toimittaja tekee palvelinalustaan liittyvän häiriönhallinnan ja ongelmaselvityksen.	Palvelin on Tilaajaan verkossa, tilaaja vastaa raportoinnista
		Toimittaja tekee sovelluspalveluun liittyvän häiriönhallinnan ja ongelmaselvityksen.	Palvelin on tilaajan verkossa, tilaaja vastaa raportoinnista
		Toimittaja tekee palvelimien sertifiointien uusimisen.	
		Toimittaja tekee palvelinalustaan liittyvät ohjelmistomuutokset.	Firmware -päivitykset erillisen toimiksiannon kautta (huoltokatkot)
		Toimittaja tekee palvelinalustan käyttöjärjestelmämuutokset.	
		Toimittaja hankkii palvelinalustan käyttöjärjestelmän lisenssit ja vastaa niistä.	
		Toimittaja hankkii palvelimessa toimivan tietokannan lisenssit ja vastaa niistä.	
		Palvelimessa toimivan sovellusjärjestelmän lisenssit	Tilaaja vastaa lisenssien hankkimisesta.
		Toimittaja tekee uuden virtuaalipalvelimen tilaajan tilauksesta.	
		Toimittaja tekee palvelinalustan palvelinroolin määrittämisen.	
		Toimittaja tekee kapasiteetin levytilamäärittämisen käyttöönoton tilaajan tai tilaajan toimittajalta tulleen palvelinjärjestelmän perusteella.	
		Toimittaja tekee kapasiteetin varmistusmäärittämisen käyttöönoton tilaajan valitseman säilytysajan ja varmistuksen perusteella.	
		Toimittaja vastaa järjestelmien toimivuudesta hajautettuna eri konesaleihin.	
	Levyjärjestelmän valvonta- ja hallintapalvelu		
		Toimittaja valvoo levyjärjestelmän tilaa ja valvontajärjestelmässä on tarvittavat hälytykset.	
		Toimittaja vastaa SAN-talennusverkon komponenttien valvonnasta.	
		Toimittaja toteuttaa valvontatahtumien perusteella toteutettavia ohjeistettuja toimenpiteitä käytettävyyden säilyttämiseksi.	
		Toimittajan vastuulla on havaittujen vikatilanteiden selvitys ja vaikutusten minimointi käytettävyyden ja palvelutason säilyttämiseksi.	
		Toimittajan vastuulla on tapahtuman välittäminen edelleen ongelmaselvityksestä vastaavalle taholle, jos palvelua ei pystytä ohjeistetun toimenpitein palauttamaan normaalitasolle.	
		Toimittaja tekee levyalueiden lisäykset, poistot ja muutokset.	Koskee levyjärjestelmää
		Toimittaja tekee levyalueiden käyttöoikeuksien lisäykset, poistot ja muutokset.	Koskee levyjärjestelmää
	Varmistusjärjestelmän valvonta- ja hallintapalvelu		
		Toimittaja tekee varmistusten läpimenon valvonnan.	
		Toimittaja tekee sovittujen varmistusten suorittamisen automatisoidusti ja ajastetusti.	
		Toimittaja tekee epäonnistuneiden varmistusten uudelleen käynnistykseen.	
		Toimittaja tekee varmistusten palautukset, jotka ovat tarpeen toimittajan omasta toiminnasta johtuvasta syystä.	
		Toimittaja tekee varmistusten palautukset, jotka ovat tarpeen tilaajan tai 3. osapuolen toiminnasta johtuvasta syystä.	Erikseen laskuttettavaa työtä tarjouksen hinnan mukaisesti.
		Toimittaja liittää uuden virtuaalipalvelimen palveluun.	
		Toimittaja liittää uuden fyysisen palvelimen palveluun.	Erikseen laskuttettavaa työtä tarjouksen hinnan mukaisesti.
		Toimittaja poistaa palvelimen palvelusta.	Tilaajan kanssa sovittu palvelin.
		Toimittaja asentaa ja päivittää varmistusohjelmiston palveluympäristöön.	
		Toimittaja tekee tilaajan toimeksiannosta tehtävät varmistusten ajoitusmuutokset.	
		Toimittaja tekee tilaajaan toimeksiannosta tehtävät varmistettavien kohteiden varmistusohjelmiston ja/tai ohjelmistoagentin ja toteutustapamuutokset.	Erikseen laskuttettavaa työtä tarjouksen hinnan mukaisesti.
		Toimittaja tekee tietojen kopioinnin ulkoiselle medialle ja palautukse ulkoiselta medialta.	Erikseen laskuttettavaa työtä tarjouksen hinnan mukaisesti.
	Konesalin tietoliikennepalvelut		
	Konesali LAN + salien väliset yhteydet		
		Toimittaja vastaa huoltosopimuksista ja/tai varalaitteista.	
		Toimittaja vastaa Firmware-päivityksistä ja vastaavista.	
		Toimittaja vastaa konesalin tietoliikennepalveluiden valvonnasta.	
		Toimittaja vastaa konesalin tietoliikennepalveluiden seurannasta ja raportoinnista.	
	Konesali WAN		Konesalin WAN:ista (=yhteys tilaajan verkosta toimittajan konesaliin) huolehtii tietoliikenneoperaattori.
		Toimittaja tekee huoltosopimukset ja/tai varalaitteet.	
		Toimittaja tekee Firmware-päivitykset ja vastaavat.	

		Toimittaja tekee operaattorin valvonnan.	
		Toimittaja tekee operaattorin seurannan ja raportoinnin	
		Toimittaja tekee toimittajan operaattorin valvonnan.	
		Toimittaja tekee tilaajan omistaman infran/raudan hallinnan ja valvonnan	
	Palvelimen valvontapalvelut		Palvelukuvauksen, Tilaajakohtaisen ratkaisukuvauksen ja tämän vastuumatriisin mukaisesti sovitut tehtävät ja palvelut. Hintaliitteen hinnoittelun mukaisesti per valvoittava palvelin.
		Toimittaja vastaa palvelinmonitoroinnista sovitulla valvontamenetelmällä ja -ohjelmistolla.	
		Toimittaja vastaa häiriön paikallistamisesta valvontanäkymän perusteella.	
		Toimittaja tekee häiriötiedottaminen laajoissa vikatilanteissa tilaajan kanssa sovitun mukaisesti.	
		Toimittaja tekee palvelimen käyttöjärjestelmän välttämättömien prosessien päälläolon valvonnan.	
		Toimittaja tekee palvelimen sovellustason välttämättömien prosessien päällä olon valvonnan.	Toimittaja toteuttaa sovellusvalvonnan saatujen tietojen puitteissa sekä toimittajan sovellusvalvonnan teknisten rajoitusten puitteissa.
		Toimittaja tekee palvelimen saatavuuden seurannan palvelimen päästä.	Ns. ping -testaus. Tietoliikenteen seuranta ei sisällyt tarjouspyyntöön.
		Toimittaja tekee palvelimien tiedostojärjestelmän täyttöasteen valvonnan (ns. levytilan valvonta).	Toimittaja kasvattaa levytilaa tarpeen mukaan.
		Toimittaja tekee palvelinten muistin käyttöasteen valvonnan.	Toimittaja kasvattaa muistimäärää tarpeen mukaan.
		Toimittaja tekee palvelimen prosessorin käyttöasteen valvonnan.	Toimittaja kasvattaa laskentatehoa tarpeen mukaan
		Toimittaja tekee palvelimen verkkoyhteyden päällä olon valvonnan.	
		Toimittaja tekee laitteistotason (hardware) valvonnan palvelinmerkkikohtaisella valvontaohjelmistolla, josta hälytykset voidaan ohjata toimittajalle.	Toimittajalla on käytössä rautakohtainen valvontaohjelmisto.
	Palvelimen Hallintapalvelut		
	Tapahtumahallinta		
		Toimittaja tekee havaittujen vikatilanteiden selvityksen ja vaikutusten minimoinnin palvelinten saatavuuden säilyttämiseksi palveluajan puitteissa.	
		Toimitaja tekee tapahtuman välittämisen edelleen, jos palvelua ei pystytä ohjeistetun toimenpitein palauttamaan normaalitasolle.	
		Toimittaja tekee tapahtuman ratkaisemisen sovellukseen liittyen.	Toimittaja vastaa sovellustason tapahtumienhallinnasta.
		Toimittaja tekee häiriönhallinnan vaatimat palvelimien uudelleenkäynnistykset.	Tilaaja päättää palvelimen uudelleenkäynnistystarpeesta.
		Toimittaja tekee tilaajan kanssa yhdessä sovitut säännölliset palvelimen uudelleenkäynnistykset.	Tilaaja toimittaa tarvittavan ohjeistuksen sovelluksesta.
		Toimittaja tekee häiriötiedottamisen laajoissa vikatilanteissa tilaajan kanssa sovitun mukaisesti.	
		Toimittaja tekee uuden käyttöjärjestelmäpäivityksen asennuksen päivityksen tason ollessa "Fix / Hotfix".	
		Toimittaja tekee uuden käyttöjärjestelmäpäivityksen asennuksen päivityksen tason sollessa "Service Pack / R2".	
		Toimittaja tekee kriittisten ja automaattisesti jaettavissa olevien käyttöjärjestelmän tietoturvapäivitysten asennukset.	
		Toimittaja tekee uuden käyttöjärjestelmäpäivityksen testauksen hyväksynnän korkean käytettävyyden järjestelmien testiympäristöissä.	Tilaajan kanssa erikseen sovittavat järjestelmät.
		Toimittaja tekee päivitys-, laajennus- ja muutossuosistusten toteuttamisen.	Pienet työt, kuten muistin tms.lisäys virtuaalipalvelimelle satunnaisesti kuuluu jatkuvan palvelun hintaan. Laajemmat muutokset, suunnittelu yms. tehdään erillisestä tilauksesta tarjouksessa määritellyllä hinnalla.
		Toimittaja tekee käyttöjärjestelmätasoisten pää- ja hallinnointikäyttäjätunnuksien lisäykset, muutokset ja poistot.	
		Toimittaja tekee käyttöjärjestelmän parametroidin sovellustoimittajan suositusten mukaan.	Parametroidi tehdään käyttöönottovaiheessa ja mahdolliset myöhemmin tapahtuvat muutokset sovitaan erikseen.
		Toimittaja tekee tilaajan toimeksiannosta tehtävät suorituskykymittaukset.	
		Toimittaja tekee suorituskyvyn optimointisuosituksetpalvelunhallinnalle.	
		Toimittaja testaa uuden sovelluspäivityksen tilaajan tilauksesta.	Tarjouksen mukaisella hinnoittelulla erikseen tilattava työ.
		Toimittaja asentaa uuden sovelluspäivityksen tilaajan tilauksesta.	Tarjouksen mukaisella hinnoittelulla erikseen tilattava työ.
		Toimittaja ylläpitää palvelun edellyttämien laitteistotietoja toimittajan järjestelmässä	
	Palvelimien haittaohjelma- ja		
		Toimittajalla on alustapalvelinten (host) haittaohjelma- ja virustorjunta.	
		Toimittaja tekee järjestelmäpalvelimeen liittyvän virustorjunnan käyttöönoton määritykset.	
		Toimittaja tekee palvelimien virustorjuntaohjelmiston lisenssoinnin.	
		Toimittaja tekee palvelimien virustorjuntaohjelmiston asennuksen ja päivittämisen.	
		Toimittaja tekee virustorjuntaohjelmiston hälytysten ja virustunnisteiden ajantasaisuuden valvonnan.	
		Toimittaja tekee virustorjuntaohjelmiston päivittämisen.	
		Toimittajan vastuulla on, että virustorjuntaohjelmiston sormenjälkitunnisteet ovat ajantasaisena saatavilla hallintapalvelimella.	Virustietokanta päivitetään automaattisesti virustorjuntaohjelmiston toimittajan verkkopalvelusta tietoliikenneyhteyden välityksellä tilaajan kanssa sovitun päivitystiheyden mukaisesti. Päivityvät virustunnisteet jaetaan palvelun piirissä oleviin palvelimiin tilaajan kanssa sovitun päivitystiheyden ja valittujen jakelumenetelmien
		Toimittaja laatii valmisraportit sovittuihin määrämuotoisiin palvelunhallintatilaisuuksiin.	
		Toimittaja laatii erillisraportin tai räätälöidyn raportin tilauksesta.	Erikseen laskuttettavaa työtä tarjouksessa esitetyn hinnan mukaisesti.
		Toimittaja tekee haittaohjelmien ja virusohjelmien poistotoimenpiteet tilaajan palvelimilta.	Toimittajasta johtumattomista syistä tehtävät työt laskutetaan erikseen tarjouksen mukaisella hinnalla.
		Toimittaja ilmoittaa "False-positive" tiedot sovellustoimittajalle osana yksittäistartuntoja.	
		Toimittaja tekee laajamittaiset tartuntariskien tai tietoturvariskien selvitykset, mitkä vaativat palveluajan ulkopuolista toimintaa.	Erikseen laskuttettavaa työtä tarjouksen mukaisella hinnalla.
		Toimittaja tekee toimenpiteiden valinnasta selvitykset laajamittaisissa tietoturvan riskitilanteissa.	Erikseen laskuttettavaa työtä tarjouksen mukaisella hinnalla.
		Toimittaja tekee toimenpiteiden toteuttamisen laajamittaisessa tietoturvan riskitilanteessa.	Erikseen laskuttavaa työtä tarjouksen mukaisella hinnalla.
		Toimittaja tekee uuden virustorjuntaohjelmiston käyttöönoton tai versiopäivityksen.	
Active Directory –valvonta ja -hallinta			Käytössä vain muutamia AD-tunnuksia.
		Toimittaja tekee Active Directory monitoroinnin sovitulla valvontamenetelmällä ja -ohjelmistolla.	
		Toimittaja tekee valvonnan tuottamien tietojen perusteella tehtävät ohjeistetut toimenpiteet palvelutason palauttamiseksi normaalille tasolle.	
		Toimittaja tekee tiedon välittämisen toimittajan asiantuntijalle tai tilaajan kanssa sovitulle taholle, jos palvelutasoa ei pystytä ohjeistetuin toimenpitein palauttamaan normaalille tasolle	
		Toimittaja tekee organisaatio-yksikön (OU) delegointien hallinnoinnin.	Käyttöönoton jälkeen yksittäiset muutokset sisältyvät palveluun.

		Toimittaja tekee toimipaikkarakenteen (Site) muokkauksen.	Käyttöönoton jälkeen yksittäiset muutokset sisältyvät palveluun.
		Toimittaja tekee toimialueen pääkäyttäjätunnusten (Domain Admins/Enterprise Admins) hallinnoinnin.	
		Toimittaja ylläpitää toimialueen ryhmäkäytäntöjä (Group Policy Objects).	Käyttöönoton jälkeen yksittäiset muutokset sisältyvät palveluun.
		Toimittajia tekee OU-tason ryhmäkäytäntöjen (Group Policy Objects) ylläpidon.	Käyttöönoton jälkeen yksittäiset muutokset sisältyvät palveluun.
		Toimittaja tekee nimipalvelimien (Microsoft DNS) hallinnan.	
		Toimittaja tekee Luottosuhteiden (Domain Trusts) hallinnan.	
		Toimittajaa ylläpitää AD-ympäristön teknisen dokumentaatiota.	
		Toimittaja tekee muutossuosituksset.	Kun toimittaja havitsee muutoksen toimintaympäristössä.
		Toimittaja tekee Domain Controller -palvelinroolin lisäyksen ja poiston.	
		Toimittaja tekee Domain Controller -palvelimen FSMO-roolin muutoksen.	
		Toimittaja tekee organisaatioyksiköiden (OU) muutokset.	Käyttöönoton jälkeen yksittäiset muutokset sisältyvät palveluun.
		Toimittaja tekee AD-ympäristöön muutoksia vaativien uusien operatiivisten sovellusten käyttöönoton.	
		Toimittaja tekee toimialueen (Domain) ja metsän (Forest) tason nostot.	
		Toimittaja tekee alitoimialueiden muutostyöt.	
		Toimittaja tekee valmiiden ajotiedostojen avulla tehtävät AD-schema-muutokset.	
		Toimittaja tekee uuden pääohjelmistoversion (AD schema tms.) käyttöönoton.	AD Scheman tasonnosto esim. Domain Controllerien päivityksen (uusi Windows -versio) jälkeen. Suunniteltava ja testattava laajasti. Erikseen laskutettavaa työtä tarjouksen mukaisella hinnalla.
		Toimittaja tekee AD-ympäristön kartoitus- ja suunnittelutyöt.	
		Toimittaja tekee AD-objektien ja niiden attribuuttien listaukset ja päivitykset (export, import).	
		Toimittaja tekee alitoimialueiden perustamiset ja poistot.	Yksittäiset muutokset sisältyvät palveluun.
		Toimittaja tekee tilaajan toimipaikkojen fyysisistä muutoista aiheutuvat AD-muutokset.	
		Toimittaja tekee organisaatiomuutoksien aiheuttamat muutokset AD-rakenteeseen.	
		Toimittaja tekee AD-ympäristöön liitettävän palvelun käyttöönottoa varten tehtävät asennusohjeet, jos asennusohjeita tai teknistä kuvausta ei ole saatavilla tilaajalta tai kolmannelta osapuolelta.	Erikseen laskutettavaa työtä tarjouksen mukaisella hinnalla.
		Toimittaja tekee tilaajan tiloissa tehtävät hallintatyöt.	
		Toimittaja tekee AD-toimialueen käyttäjätunnusten hallinnan.	
		Toimittaja tekee AD-toimialueen käyttäjäryhmien hallinnan.	
		Toimittaja tekee AD FS -palvelimien hallinnan.	
		Toimittaja tekee uusien palveluiden käyttöönoton ADFS-palvelimilla.	
		Toimittaja tekee federaatioiden hallinnan.	
		Toimittaja tekee Directory Synchronisation hallinnan.	
SSL-Sertifikaattipalvelu			
		Toimittaja valvoo sertifikaattien voimassaoloa ja toimittajalla on valvontajärejstelmässä tarvittavat hälytykset valvontaa varten.	
		Toimittaja tekee valvontatapahtumien perusteella toteutettavia ohjeistettuja toimenpiteitä käytettävyyden säilyttämiseksi.	
		Toimittaja tekee havaittujen vikatilanteiden selvityksen ja vaikutusten minimoinnin käytettävyyden ja palvelutason säilyttämiseksi.	Siltäosin kun ei ole järjestelmätoimittajan tai kolmannen osapuolen vastuulla. Erikseen laskutettavaa työtä tarjouksen mukaisilla hinnoilla niiltä osin kun tarvitaan asiantuntijatyötä kolmannen osapuolen järjestelmiin.
		Toimittaja välittää tapahtuman edelleen ongelmanselvityksestä vastaavalle taholle, mikäli palvelua ei pystytä ohjeistetuilla toimenpiteillä palauttamaan normaalitasolle.	
		Toimittaja tekee sertifikaattien tilauksen tilaajan kanssa sovitun mukaisesti niissä tapauksissa kuin se on mahdollista.	
		Toimittaja lisää uuden sertifikaatin palveluun.	Toimittajan itsensä tuottamien ja erikseen sovittavien järjestelmien osalta. Kolmannen osapuolen järjestelmien sertifikaatit huolehtii kolmas osapuoli. Mikäli toimittaja tekee kolmannen osapuolen järjestelmään liittyviin sertikaatteihin liittyen asiantuntijatyötä, on työ tarjouksen mukaisien hintojen mukaisesti erikseen laskutettavaa työtä.
Tietokannan valvonta (Alusta/engine)			Asianhallintajärjestelmän tietokanta
		Toimittaja tekee tietokannan monitorointi toimittajan määrittämällä valvontamenetelmällä ja -ohjelmistolla.	
		Toimittaja tekee häiriön paikallistamisen valvontanäkymän perusteella.	
		Toimittaja tekee tietokannan päällä olon valvonnan.	
		Toimittaja tekee tietokannan ja sen tapahtuma- ja arkistointilokien levytilojen valvonnan.	
		Toimittaja tekee tietokantojen varmistusten onnistumisen tarkistamisen.	
		Toimittaja tekee suorituskyvyn valvonnan.	
Tietokannan valvonta (Sovellus)			
		Toimittaja tekee virhelokien seurannan.	
		Toimittaja tekee tietokanta-ajojen valvonnan.	
		Toimittaja tekee sallittujen istuntojen kokonaismäärän valvonnan.	
		Toimittaja tekee Listener status –verkkoyhteyksien kuuntelijan tilan valvonnan.	
		Toimittaja tekee lukitus tilanteiden valvonnan.	
		Toimittaja tekee erikseen määriteltävät toimittajan valvontaohjelmiston tukemat lisävalvontakohteet.	
Tietokannan hallinta (Alusta/engine)			
		Toimittaja tekee toimenpiteet valvontatapahtumien perusteella toteutettavia ohjeistettuja käytettävyyden ja palvelutason säilyttämiseksi.	
		Toimittaja tekee havaittujen vikatilanteiden selvitys ja vaikutusten minimoinnin käytettävyyden ja palvelutason	
		Toimittaja tekee päivitys-, laajennus- ja muutossuositusten tekemisen.	
		Toimittaja tekee päivitys-, laajennus-, ja muutossuositusten toteutuksen.	
		Toimittaja tekee varmistusten palautukset, jotka ovat tarpeen toimittajan omasta toiminnasta johtuvasta syystä.	
		Toimittaja tekee varmistusten palautukset, jotka ovat tarpeen tilaajan tai 3. osapuolen toiminnasta johtuvasta syystä.	Erikseen laskutettavaa työtä tarjouksen mukaisella hinnalla.
		Tietokannan hallinta (Sovellus)	
		Toimittaja tekee kanta- ja taulukohtaisten tilavarausten ylläpito ja niihin liittyvien määreiden muutoksiin liittyvien toimenpiteiden toteutuksen sovellus- ja/tai tietokantatoimittajan vaatimusten mukaisesti.	

		Toimittaja tekee tietokannan luonnin.	
		Toimittaja tekee tietokannan optimoinnin.	
		Toimittaja tekee sovelluksesta johtuvan virhetilanteen selvityksen.	
		Toimittaja tekee sovellustoimittajan avustamisen virhetilanteiden selvityksessä.	
		Toimittaja tekee tietokannan eräajojen luonnin, muutokset ja poiston.	
		Toimittaja tekee tilavarausten seurannan (kannan/taulun lukitus).	
TIETOLIIKENNE -PALVELU			
	Palvelupyyntö: Selvityspyynnot		
		Toimittaja tekee selvityspyynnot koskien tietoliikenne -palvelua.	Tukipalveluiden tehtäviä. (mm. tietoliikenneyhteyden nopeus, ulkoinen IP-osoite, DirectAccess) niiltä osin, miten se on mahdollista toimittajan selvittää kohtuullisella työmäärällä.
		Toimittaja tekee häiriönhallintaa koskien tietoliikennettä niiltä osin, kuin se on mahdollista toimittajan selvittää.	Esimerkitapauksia koskien naimonaiminnan prosessia. ° Työasema ei pääse internettiin (LAN/WLAN), Porttikytkenä, ristikytkenät, kytkinten ja liittymien hälytykset, väärässä verkossa oleva kone; tukipalvelut selvittävät vikatilanteet ja tilaaja tilaa tarvittavat muutokset tietoliikenteeseen. ° Internetsivusto ei aukea tukipalvelut selvittävät onko työasema oikeassa verkossa. Jos on, niin tilataan tarvittava tietoliikennemuutos (esim. palomuurisäädös) ° WLAN ei toimi, Tukiaseman ja liittymän hälytys, kytkin konfiguraatio, jos kaikki kunnossa, niin kuuluvuusongelmat muutosten hallintaan. ° Yhteys on hidas Liittymän nopeuden ja tilan tarkastaminen, jos kaikki kunnossa, niin operaattorille <u>luuriviselvitykseen, toimittajahallintaan tai kaapelointiselvitykseen.</u>
		Toimittaja tekee selvitystyön, mikäli tilaajan järjestelmässä on tietomurto, johon yhdistyy GDPR-ilmoitusvelvollisuus.	Erikseen tilattavaa ja laskutettavaa työtä tarjouksen ilmoitetun hinnan mukaisesti.
		Toimittaja tekee selvitystyötä, kun tietojärjestelmässä havaitaan tietoturvapoikkeama, johon tarvitaan toimittajan osallistumista.	Erikseen tilattavaa ja laskutettavaa työtä tarjouksen ilmoitetun hinnan mukaisesti.
VPN			