

Telia Palvelulaite

Tässä dokumentissa kuvataan Telia Palvelulaite -kokonaisuus. Palvelulaite on palvelukonsepti, jolla yritys voi hankkia palveluna niin mobiili- kuin tietokonelaitteet. Konsepti sisältää tilatun palvelulaitteen lisäksi tässä dokumentissa kuvatut palvelut.

1 Telia Palvelulaite vaihtoehdot ja sisältö

1.1 Telia Palvelulaite vaihtoehdot

Telia Palvelulaite mobiili

Palvelulaite Mobiili koostuu seuraavista komponenteista:

- Palvelulaite
- Toimitus
- Asiakastuki
- Huoltopalvelu lainalaitteella (mobiili)
- Vakuutus
- Tietoturvallinen ja ympäristöystävällinen kierrätys
- Hallintarekisteri

Telia Palvelulaite PC

Palvelulaite PC koostuu seuraavista komponenteista:

- Palvelulaite
- Käyttöjärjestelmän esiasennus (PC)
- Toimitus
- Asiakastuki
- Antivirus IT (PC)
- Takuunlaajennus ja huoltopalvelut (PC)
- Vakuutus
- Tietoturvallinen ja ympäristöystävällinen kierrätys
- Hallintarekisteri

Telia Palvelulaite mobiili reitittimet ja tarvikkeet

Palvelulaite mobiili reitittimet koostuu seuraavista komponenteista:

- Palvelulaite
- Toimitus
- Asiakastuki
- Huoltopalvelu vaihtolaitteella (mobiili reitittimet ja tarvikkeet)
- Tietoturvallinen ja ympäristöystävällinen kierrätys
- Hallintarekisteri

1.1.1 Palvelulaite

Telia Palvelulaite on edullinen hankintamalli, jossa ennalta määritellyn elinkaaren ja vakioidun prosessin avulla helpotetaan sekä laitteiden käyttöä, että hallinnointia. Palvelumalli auttaa myös laitekannan vakioinnissa sekä helpottaa kustannusten jakamista ja seuranta.

1.1.2 Asiakastuki

Asiakasta palvelevat Palvelulaitteen, huolto- ja tukipalveluiden, laitevalintojen, hallintarekisterin ja logistiikan ammattilaiset.

Yritystiedot

Telia Datainfo Oy
Sturenkatu 16, 00510 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 0606359-8, ALV REK FI0606359

Palvelukuvaus

Päivä
2019-01-01
Tunniste
Palvelulaite

Sivu
2 (6)
Versio
3.0

1.1.3 Huoltopalvelu lainalaitteella (mobiili)

Huoltopalvelu lainalaitteella helpottaa asiakasta huoltopyyntöjen käsittelyssä ja mahdollistaa kustannustehokkaan huoltoprosessin ja keskeytymättömän työntöön jatkumisen.

Jos laite vikaantuu, asiakas voi tehdä huoltotilauksen Telia Datainfo portaalissa tai soittamalla asiakaspalveluun. Toimitamme asiakkaalle huolto-ohjeet ja pakkausmateriaalin huollettavaa laitetta varten sekä Telia Datainfo Oy:n omistaman lainalaitteen. Lainalaite on käyttöjärjestelmältään vastaava kuin asiakkaan huoltoon menevä laite. Mikäli asiakkaan huoltoon menevässä laitteessa SIM-kortin koko poikkeaa lainalaitteesta, toimitetaan lainalaitteen mukana SIM-kortti adapteri. Muistin määrä, laitteen väri ja malli voi poiketa huoltoon toimitettavasta laitteesta.

Asiakas pakkaa laitteen toimitettuun pakkausmateriaaliin. Huoltolähete on valmiina pakkausmateriaalin sisällä ja valmiiksi maksettu pakettikortti huoltomateriaalin päälle kiinnitettynä. Asiakas vastaa mahdollisista kuljetusvaurioista, mikäli laitetta ei ole pakattu ohjeiden mukaisesti. Laite palautuu huollon jälkeen Asiakkaalle.

Matkapuhelimien huoltopalvelussa ennen klo 14 vastaanotetut tilaukset toimitetaan loppukäyttäjälle seuraavana arkipäivänä huoltopyynnöstä. Toimitus tapahtuu asiakkaalle klo 9 mennessä Postin Express Morning -kuljetuspalveluehtojen mukaisesti tai Pääkaupunkiseudulla kuriiripalvelulla tai vastaavalla.

Huolto tehdään ennalta sovittujen korjausrajojen puitteissa tai huolto lähettää asiakkaalle sähköpostilla kustannusarvion, johon asiakkaan on vastattava viiden arkipäivän aikana. Mikäli asiakas ei vastaa em. ajassa tai laitetta ei korjata, lähetetään asiakkaalle lasku korjausarviosta tilauksen mukaisesti. Korjaamaton laite palautuu asiakkaalle tai kierrätykseen. Takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan asiakkaalta huollon hinnaston mukaisesti.

Mikäli huoltotilaus sisältää lainalaitteen, on asiakas velvollinen palauttamaan sen viiden arkipäivän kuluessa huolletun laitteen lähettämistä. Huolletun laitteen mukana toimitetaan palautusohjeet sekä valmiiksi maksettu palautuskuori lainalaitteelle. Mikäli lainalaite ei palaudu viiden arkipäivän kuluessa, Telia Datainfo Oy perii myöhästymismaksua jokaiselta alkavalta viikolta. Myöhästymismaksu viikolta on sama kuin Huoltopalvelun hinta. Myöhästymismaksun enimmäismäärä on asiakkaan hinnaston mukainen laitteen hankintahinta. Jos päätelaite on poistunut valikoimasta, käytetään enimmäismääränä laitteen viimeisintä voimassa ollutta hinnastohintaa.

Huoltotilauksien osalta asiakkaan päätelaitteessa tulee olla suojakoodi kytkettynä. Telia Datainfo Oy ei vastaa laitteen käyttäjätiedoista mikäli suojakoodi ei ole ollut päätelaitteessa kytkettynä. Lainalaitteessa ei saa palautettaessa olla käytössä mitään laitteen tyhjennyksen estävää määrittystä (esimerkiksi Find My iPhone tai vastaava). Lainalaitteet joita ei voida palvelussa enää hyödyntää, veloitetaan asiakkaalta voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Lainalaitteet ovat Telia Datainfo Oy:n omaisuutta ja asiakas on velvollinen korvaamaan palautumattomat ja rikkoutuneet lainalaitteet hinnaston mukaisesti.

1.1.4 Vakuutus

Telia Palvelulaite konsepti sisältää vakuutuksen, joka laitteiden vahingoittuessa on tehokas suoja taloudellisia menetyksiä vastaan. Vakuutuksen avulla laite joko korjataan tai vaihdetaan uuteen nopeasti.



Palvelukuvaus

Päivä
2019-01-01
Tunniste
Palvelulaite

Sivu
3 (6)
Versio
3.0

Vakuutus kattaa laitteille äkillisen ja odottamattoman tapahtuman aiheuttamat fyysiset menetykset, jos kyseisten tapahtumien seurauksena laitteiden arvo vähenee tai menetetään.

Vakuutusehdot on kuvattu tarkemmin erillisessä liitteessä.

1.1.5 Tietoturvallinen ja ympäristöystävällinen kierrätys

Kierrätyspalvelu tarjoaa asiakkaalle käytöstä poistuville päätelaitteille kierrätyksen ja tietoturvallisen hävityksen. Huolehdimme siitä, että kierrätetyt laitteet käsitellään tietoturvallisesti. Palvelussa laitemuisti ylikirjoitetaan ja pyyhitään sertifioidulla menetelmällä.

1.1.6 Hallintarekisteri

Hallintarekisterin avulla ohjataan ja seurataan helposti laitteiden koko elinkaarta hankinnasta aina käytöstä luopumiseen saakka. Rekisterin avulla saadaan tarkka kuva Palvelulaite-kohteista ja niihin liittyvistä vastuista ja palveluista. Hallintarekisteristä raportoidaan helposti laitteisiin liittyvät taloudelliset ja tekniset tiedot.

Hallintarekisteri on web-pohjainen palvelu ja sitä käytetään suojatun internet-yhteyden välityksellä.

1.1.7 Käyttöjärjestelmän esiasennus (PC)

Käyttöjärjestelmän esiasennus tarjoaa asiakkaalle mahdollisimman käyttövalmiin tietokoneen, joka voidaan ottaa loppukäyttäjän toimesta heti käyttöön.

1.1.8 Antivirus IT (PC)

Antivirus IT muodostuu F-Secure protection Service for Business palvelusta, jolla helpotetaan loppukäyttäjän työskentelyä suojaamalla päätelaite ja hallitsemalla tietoturvaohjelmistoa koko päätelaitteen elinkaaren ajan. Palvelun toiminnallisuudet on esitetty alla olevassa taulukossa.

	AntiVirus IT
Tietoturva hallintaympäristön ylläpito ja valvonta	x
Ongelma – ja virhetilanteiden ratkaisu	x
Tietoturvaraportointi	x
Reaaliaikainen virus, vakoilu ja haittaohjelmien tunnistus ja poisto	x
Tunkeutumisen esto	x
Tieturvaohjelmiston versiohallinta ja päivitykset	x
Tunnistetietojen päivitys automaattisesti	x
Tietoturvaohjelmiston lisenssihallinta	x
Sovellusvalvonta	x
Kolmannen osapuolen ohjelmistojen korjauspäivitykset	x
Selauksen suojaus	x



Palvelukuvaus

Päivä
2019-01-01
Tunniste
Palvelulaite

Sivu
4 (6)
Versio
3.0

1.1.9 Takuunlaajennus ja huoltopalvelu (PC)

Laitteet sisältävät laitteen alkuperäisen sopimuskauden ajan laitevalmistajan takuunlaajennuksen ja On-site tai Carry-In huoltopalvelun. Palveluun liittyy keskitetty yhteydenottokanava huolto ja palvelutapahtuman avaamiseksi.

1.1.10 Huoltopalvelu vaihtolaitteella (mobiili reitittimet ja tarvikkeet)

Huoltopalvelu vaihtolaitteella helpottaa asiakasta huoltopyyntöjen käsittelyssä ja mahdollistaa kustannustehokkaan huoltoprosessin ja keskeytymättömän työnteon jatkumisen.

Jos laite vikaantuu, asiakas voi tehdä huoltotilauksen Telia Datainfo portaalissa tai soittamalla asiakaspalveluun. Toimitamme asiakkaalle huolto-ohjeet ja pakkausmateriaalin huollettavaa laitetta varten sekä alkuperäistä laitetta vastaavan vaihtolaitteen alkuperäisen sopimuskauden ajaksi. Laitteen väri ja malli voi poiketa huoltoon toimitettavasta laitteesta.

Asiakas pakkaa laitteen toimitettuun pakkausmateriaaliin. Huoltolähete on valmiina pakkausmateriaalin sisällä ja valmiiksi maksettu pakettikortti huoltomateriaalin päälle kiinnitettynä. Asiakas vastaa mahdollisista kuljetusvaurioista, mikäli laitetta ei ole pakattu ohjeiden mukaisesti.

Matkapuhelimien huoltopalvelussa ennen klo 14 vastaanotetut tilaukset toimitetaan loppukäyttäjälle seuraavana arkipäivänä huoltopyynnöstä. Toimitus tapahtuu asiakkaalle klo 9 mennessä Postin Express Morning -kuljetuspalveluehtojen mukaisesti tai Pääkaupunkiseudulla kuriiripalvelulla tai vastaavalla.

Huolto tehdään ennalta sovittujen korjausrajojen puitteissa tai huolto lähettää asiakkaalle sähköpostilla kustannusarvion, johon asiakkaan on vastattava viiden arkipäivän aikana. Mikäli asiakas ei vastaa em. ajassa tai laitetta ei korjata, lähetetään asiakkaalle lasku korjausarviosta tilauksen mukaisesti. Korjaamaton laite palautuu asiakkaalle tai kierrätykseen. Takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan asiakkaalta huollon hinnaston mukaisesti.

2 Palveluiden käyttöönotto

2.1 Palvelusopimus

Telia Datainfo Oy:n ja Asiakkaan välille tehdään Palvelusopimus, jossa sovitaan palvelun käyttöönotosta.

3 Laitteiden elinkaaren hallinta

3.1 Tilaaminen

Telia Palvelulaite konseptin tuotteet ovat tilattavissa Telian ja Telia Datainfon online palveluista telia.fi/yrityksille ja telidatainfo.fi. Laitteen voi myös ostaa Telia kaupasta tai Telian puhelinmyyntikanavien kautta.

Hyväksymällä tehdyn tilauksen Asiakas hyväksyy toimituksen sekä palvelumaksun.

Asiakas valtuuttaa tilauksia hyväksyvät henkilöt kirjallisella valtakirjalla. Näin varmistetaan, että kyseinen henkilö on oikeutettu tekemään kyseisiä hyväksyntöjä yrityksen puolesta. Hyväksytyyn tilauksen ja toimituksen jälkeen tuotteet siirtyvät aktiivisten tuotteiden tilaan.



Palvelukuvaus

Päivä
2019-01-01
Tunniste
Palvelulaite

Sivu
5 (6)
Versio
3.0

3.2 Toimitus

Toimitamme laitteet ja palvelut asiakkaan tilauksen mukaisesti tilauksen yhteydessä ilmoitettuun toimitusosoitteeseen valitulla toimitustavalla. Asiakas hyväksyy toimituksen Telia Datainfo Oy:n yleisten toimitusehtojen mukaisesti.

Tilaukset ovat nähtävissä ja käsiteltävissä hallintarekisterissä (teliadatainfo.fi).

3.3 Palvelun alkamisajankohta

Hyväksytyjen toimitusten vuokra-aika alkaa toimituskauden jälkeen. Vuokrankaudet alkavat aina kuukausittain toimitusta seuraavan kuukauden ensimmäinen päivä.

3.4 Palvelun piirissä olevan laitekannan uusiminen

Ajankohtainen tieto päättyvistä sopimuksista on nähtävissä hallintarekisteristä.

Asiakkaalle toimitetaan tieto päättyvistä sopimuksista kolme (3) kuukautta ennen Palvelulaite -sopimuksen päättymistä. Asiakkaan on ilmoitettava mahdolliset yhteyshenkilömuutokset.

Palvelulaitteet voidaan kauden jälkeen palauttaa, jatkaa jatko-kaudelle tai lunastaa omaksi.

Asiakkaan tulee valita hallintarekisterissä ennen laitekohtaisen sopimuksen päättymistä, mitä kullekin laitteelle tehdään kauden jälkeen. Valitun tiedon perusteella Telia Datainfo Oy valmistautuu vastaanottamaan palautettavat laitteet, sopii asiakkaan kanssa palautuvien laitteiden osalta pakkaamisesta ja poiskuljettamisesta tai laskuttaa mahdolliset jatkokaudet ja laitteiden lunastukset. Mikäli asiakas ei ilmoita sovittuun ajankohtaan mennessä, mitä laitteelle tehdään, se menee automaattisesti kolmen (3) kuukauden jatkokaudelle alkuperäisellä palvelumaksulla.

3.5 Palautettavien laitteiden pakkaaminen kuljetusta varten

Asiakkaan on pakattava palautettavat laitteet pakkausohjeiden mukaisesti. Kulloinkin voimassaolevat pakkaamisohjeet löytyvät Telia Datainfon portaalista.

3.6 Palautuvien laitteiden kuljetus Telia Datainfole

Varsinaisen sopimus- tai jatkokauden jälkeen palautuvien tuotteiden tulee saapua Telia Datainfo Oy:n logistiikkakeskukseen aikaisintaan neljä (4) viikkoa ennen sopimus- tai jatkokauden päättymispäivämäärä ja viimeistään kahden viikon kuluttua sopimus- tai jatkokauden päättymisestä. Mikäli laitteet eivät palaudu sovittuun ajankohtaan mennessä laitteet laskutetaan asiakkaalta laitteiden lunastushinnalla.

3.7 Palautuneiden laitteiden jälkikäsitteily sekä raportointi

Laitteet inventoidaan Palvelulaite-sopimuksilta palautusdokumentin mukaisella laite ID:llä. Mikäli palautettavaksi ilmoitetut ja palautetut laitteet eivät täsmää, ottaa Telia Datainfo Oy asiakkaaseen yhteyttä asian selvittämiseksi. Selvitystyöstä veloitetaan hinnaston mukainen palvelumaksu. Palautettujen laitteiden kunto testataan ja laitteet tyhjennetään ylikirjoitusohjelmistolla. Laitteiden tulee olla toimintakuntoisia palautuessaan. Tarkat vaatimukset palautettaville laitteille löytyvät erillisestä ohjeesta Telia Datainfon portaalista. Mikäli ylikirjoitusta ei voida tehdä esimerkiksi laitteen vioittuneisuuden takia, hävitetään laitteet murskaamalla ja asiakkaalta veloitetaan lunastusmaksu. Hallintarekisteri päivitetään vastaamaan palautuksen jälkeistä tilaa.



Palvelukuvaus

Päivä
2019-01-01
Tunniste
Palvelulaite

Sivu
6 (6)
Versio
3.0

4 Hallintarekisteri

Telia Datainfo portaalissa (teliadatainfo.fi) sijaitsevan Hallintarekisterin avulla hallinnoidaan ja seurataan koko Palvelulaite-prosessia. Hallintarekisteri on käytettävissä suojatun internetyhteyden välityksellä. Hallintarekisteriin kirjaudutaan henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella sekä salasanaalla.

4.1 Hallintarekisterin käyttöönotto

Hallintarekisteri alustetaan asiakkaan käyttöön asiakkaan kanssa yhdessä tehdyn määrittelyn pohjalta. Hallintarekisteriin määritellään käytettävät tietokentät sekä seurattavaan laitekantaan liittyvät tiedot, jotka syötetään hallintarekisteriin.

4.2 Hallintarekisterin rakenne

Hallintarekisterin ominaisuuksien avulla tuotetaan tarvittavat tiedot laitteista ja niihin liittyvistä taloudellisista tiedoista.

Hallintarekisteristä saadaan keskitetysti tietoa sekä kattavat raportit laitteista ja palveluista. Laitteista saadaan teknistä, taloudellista sekä muuta hallintarekisteriin syötettyä tietoa, kuten esimerkiksi käyttäjä-, kustannuspaikka- sekä sijaintitietoa. Kunkin palvelumallin käyttäjän tieto-/raportointitarve selvitetään palvelun käyttöönottoaiheessa.

Hallintarekisteristä voidaan tarkastella yksityiskohtaisesti myös yksittäisiä laitteita. Nähtävissä ovat ne laitekohtaiset tiedot, jotka ovat välittyneet tilauksen mukana. Tietoja voidaan hakea erikseen niiden eri kenttien perusteella. Tietoja voidaan myös päivittää.

4.3 Laskutus

Palvelulaitemaksut laskutetaan kuukauden välein. Palvelulaitemaksu laskutetaan joko sähköposti-, verkko- tai paperilaskuna. Verkkolaskun luomista varten Telia Datainfo Oy tarvitsee laskutettavan organisaation verkkolaskutunnisteet (OVT-tunnuksen, verkkolaskuosoitteen ja verkkolaskuoperaattorin nimen).

4.4 Palvelulaitevastuut raportti

Valmiin vastuuraportin avulla voidaan hakea halutun ajankohdan Palvelulaitevastuut. Raportti kertoo valitun ajankohdan mukaisesti Palvelulaite-sopimusten tulevat tai jäljellä olevat kuukausimaksut tai vastuut. Laitteiden ryhmittely voidaan tehdä esim. kustannuspaikkatietojen mukaisesti. Lisäksi raportin tuloksen voi hakea vuosi-, kvartaali- tai kuukausitasolla.

4.5 Raporttien hallinta

Hallintarekisteri sisältää valmiita raporttipohjia joiden avulla voidaan hakea tietoa laajasta tietomäärästä.

5 Palvelukuvauksen muutokset

Telia voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Kun palvelukuvaus muuttuu olennaisesti asiakkaan vahingoksi, niin niissä tapauksissa, asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muissa tilanteissa Telia ilmoittaa muutoksista parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikataululla.

