

# TNNET IT-TUKI PALVELUKUVAUS

## SISÄLLYS

|                                                         |   |
|---------------------------------------------------------|---|
| IT-tukipalvelut yleisesti .....                         | 2 |
| Perustason palvelu.....                                 | 2 |
| Kiinteän hinnan palvelu: .....                          | 3 |
| Taustatuki-palvelu .....                                | 3 |
| Lisäpalvelut .....                                      | 4 |
| IT-ympäristön kokonaiskuva .....                        | 4 |
| Microsoft 365 -ympäristön hallinta ja päivitykset ..... | 4 |
| Mobile Device Management (MDM) .....                    | 5 |
| Palvelimien korotetut palveluajat.....                  | 5 |
| Antivirus / EDR.....                                    | 6 |
| Työaseman ja palvelimen varmuuskopiointi .....          | 6 |
| IT-Tuki palvelun käyttöönotto .....                     | 6 |
| Lisätietoja.....                                        | 7 |

## IT-tukipalvelut yleisesti

TNNetin päätelaitteiden tukipalvelua on saatavilla kolmella eri palvelumallilla: Malli, jossa kaikista tukipyynnöistä ja palvelun ulkopuolisista työtehtävistä laskutetaan erikseen sekä malli, johon sisältyy lähes kaikki etänä tehtävät tukityöt, sekä malli, jossa emme tee mitään proaktiivisesti vaan kaikki tehtävä tukityö tehdään vain erikseen tilattuna työnä. Mallit on esitelty tarkemmin myöhemmin tässä dokumentissa.

Käyttäjien tukikanavat ovat virka-aikana joko TNNetin [tuki@tnnet.fi](mailto:tuki@tnnet.fi)-sähköpostiosoite tai TNNetin tuen puhelinnumero. Virka-ajan ulkopuolella lähetetyt sähköpostit luetaan vasta seuraavana arkipäivänä, mutta kiireellisissä asioissa asiakkaan erikseen sovittu yhteyshenkilö voi ottaa yhteyttä TNNetin vikapäivystykseen puhelimitse.

Kaikissa palvelumalleissa käyttäjän koneelle asennetaan TNNetin päätelaiteagentti, joka mahdollistaa tukitoimien suorittamisen ja koneen sekä muun ympäristön perusvalvonnan. Päätelaiteagentti perustuu tällä hetkellä N-ablen teknologiaan, joka on yhteydessä TNNetin laitesalissa sijaitsevaan kontrolleriin. Palvelun data sijaitsee Suomessa TNNetin laitesalissa, jolloin voidaan rajata tarkasti, että ulkopuoliset työntekijät eivät pääse hallintaan. Molemmat palvelumallit hinnoitellaan laitekohtaisesti (käyttäjän päätelaite tai palvelin).

### Perustason palvelu

Perustason palvelu on tarkoitettu organisaatioille, jotka eivät tarvitse paljoa tukea normaalitilanteessa eivätkä saa lisäarvoa selkeästi budjetoidusta ratkaisusta. Perustason palvelu on kuitenkin suunniteltu niin, että ongelmat pyritään ennaltaehkäisemään, jonka ansiosta tukitilanteissa ongelmat ovat usein nopeammin ratkaistavissa ja niiden hoitamiseen kuluu vähemmän aikaa.

#### Sisältää

- Etäyhteys käyttäjän päätelaitteeseen (käyttäjäoikeuksin)
- Käyttöjärjestelmän päivitykset (Windows, MacOS ja Linux) sekä 3. osapuolen sovellusten päivitykset. Ajantasainen lista päivitettävistä kolmannen osapuolen sovelluksista: [N-Able 3rd Party support](#)
- Ympäristön monitorointi (Reagointi palveluaikana. Reagoinnista aiheutuvat korjaustoimenpiteet eivät sisälly hintaan. Reagointi toteutetaan erikseen sovittavien periaatteiden mukaisesti)
- Ympäristön dokumentaatio ja sen ylläpitäminen
- Asset management
- Takuunalaisten laitteiden takuuhuoltojen tilaaminen
- Häiriötiedottaminen TNNetin laajoista häiriöistä (TNNetin kotisivut sekä sähköposti asiakkaan yhteyshenkilölle)

#### Ei sisällä

- TNNetistä riippumattomista syistä epäonnistuneiden päivitysten korjaus
- Mobiililaitteiden (puhelimet ja tabletit) laitehallinta
- Uuden käyttäjän luonti tai uuden päätelaitteen toimittaminen ja asennus
- Leasing -vaihtojen hallinta (elinkaari palvelut)
- Tukipyynnot. Tukipyynnot laskutetaan erikseen 30min tarkkuudella.
- Häiriötiedottaminen kolmannen osapuolen palveluista.

Tehtävät, jotka sisältyisivät kiinteään hinnan palvelumalliin, laskutetaan "IT-tuki-tuntihinnalla" voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Muut tehtävät menevät asiantuntijatyönä. Tavanomaisissa tukipyynnöissä minimilaskutus on 30 minuuttia, mutta uusien M365-tunnusten luomisessa noudatetaan pienlaskutusta 15 minuutin minimilaskutuksella. Uusien tunnusten käyttöönottoon liittyvät tukipyynnot tehdään kuitenkin normaalin hinnaston mukaisesti.

### Kiinteän hinnan palvelu:

Kiinteän hinnan palvelu sopii organisaatiolle, joka haluaa helposti budjetoitavan palvelukokonaisuuden. Kiinteällä hinnalla organisaation työntekijät voivat huoletta olla yhteydessä IT-tukeen ilman pelkoa yllättävistä lisälaskuista.

#### Sisältää

- Kaikki perustasoon sisältyvät asiat
- Etänä tehtävät tavanomaiseen käyttöön liittyvät tukitoimet (pääsääntöisesti user-oikeuksien tehtävät työt)
- M365:n ja koneen tai AD:n salasanan nollaus
  - Erikseen sovittavat kolmannen osapuolen järjestelmien salasanoiden nollaus (TNNetillä pitää olla suora pääsy keskitettyyn portaaliin)
- TNNetin muiden palveluiden tukitoimet (esimerkiksi VPN- tai tiedostopalvelimen tunnukset)
- Tulostusjonon vapautus
- Häiriötilanteiden hallinta
  - Vikatilanteiden eteenpäin välittäminen. Tarjoamme loppukäyttäjälle ns. yhden pysähdyksen -taktiikan joko välittämällä tiedon viasta eteenpäin suoraan kolmannelle osapuolelle tai asiakkaan omalle yhdessä sovitulle vastuuhenkilölle.

#### Ei sisällä

- Samat rajaukset kuin peruspalvelussa, ellei edempänä erikseen mainittu sisältyväksi.
- Uusien sovellusten asennukset (kokonaan uuden sovelluksen asennus tai vanhan uudelleenasetus)
- Järjestelmän muutostyöt
- Kolmannen osapuolen järjestelmien salasanoiden resetointi (jos kyseessä ei ole TNNetin muu palvelutuote)
- Jos toimenpiteitä vaativa laite ei ole tuen piirissä (esimerkiksi vanhentunut Windows), on työ aina erikseen laskutettavaa.

Erikseen laskutettavat työt laskutetaan 30min tarkkuudella asiantuntijatyön hinnalla voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

### Taustatuki-palvelu

Taustatuki-palvelu sopii organisaatiolle, jossa työntekijät ovat kokeneita IT-alan ammattilaisia tai organisaatiossa on omalla henkilöstöllä toteutettu IT-tuki. Palvelussa TNNet toimii ainoastaan taustalla valmiina auttamaan vaikeammissa tapauksissa tai muissa erikoistilanteissa. Kaikki TNNetin tekemät työt ovat erikseen laskutettavia joko IT-tuki- tai asiantuntijatyöhinnoituksen mukaisesti.

#### Sisältää

- N-ablen agentin jokaiselle laitteelle.
- Organisaation omalle ylläpitäjälle pääsy N-ablen hallintaportaaliin (1kpl)
  - Lisätyönä myös mahdollista tilata SSO-integraatio, jos tarvetta useammalle ylläpitäjälle.
- Optiona mahdollisuus aktivoida TNNetin pakottamat käyttöjärjestelmäpäivitykset vakioasetuksin.
  - Ei mahdollista kustomoida asetuksia. Päivitykset tulevat TNNetin vakiopohjan mukaan.

#### Ei sisällä

- Mitään ennakoivaa tai proaktiivista monitorointia tai työtä.
- Ympäristön dokumentointia ilman erillistilausta

- N-ablen agenttien asentamista. Agenttien asentaminen, ylläpito ja järjestelmästä poistaminen tai muutoksista tiedottaminen on asiakkaan vastuulla.

Erikseen laskutettavat työt laskutetaan 30 min tarkkuudella joko IT-tuen tai asiantuntijatyön hinnalla voimassa olevan hinnaston mukaisesti tehdystä työstä riippuen.

## Lisäpalvelut

IT-tukeen on liitettävissä myös palvelua laajentavia lisäpalveluita, jotka voidaan tarpeen mukaan valita erikseen. Lisäpalvelut ovat ostettavissa sekä perustason että kiinteän hinnan palveluun.

### IT-ympäristön kokonaiskuva

Kokonaiskuvassa asiakkaan yritysverkkoon asennetaan TNNetin ylläpitämä hallintapalvelin, jolla voidaan muodostaa kokonaiskuva yrityksen koko IT-ympäristöstä. Hallintapalvelin tarjoaa asiakkaan yritysverkkoon asennetun keskitetyn valvontajärjestelmän, joka mahdollistaa ympäristön aiempaa tarkemman ja kattavamman hallinnan. Palvelimen avulla voidaan valvoa useita eri laitteita ja palveluita saumattomasti ja reaaliaikaisesti, parantaen toimintavarmuutta ja nopeutta ongelmien tunnistamista.

Hallintapalvelimen avulla on myös mahdollista löytää automaattisesti verkkoon lisättyjä laitteita, jolloin ympäristön valvonta pysyy ajantasaisena muutoksista huolimatta. Samalla tavalla voidaan huomata ympäristöstä poistuneet laitteet, ja ne voidaan tarvittaessa poistaa ylläpidon piiristä.

Hallintapalvelimella on myös mahdollista toteuttaa asiakasympäristöön keskitetysti uusien sovellusten asennus ilman, että ympäristössä on käytössä muuta MDM-palvelua. Uusien sovellusten tuominen hallintapalvelimen sovelluskatalogiin on kuitenkin aina erikseen laskutettavaa työtä.

Hallintapalvelin on mahdollista toteuttaa virtuaalisena palvelimena TNNetin virtuaalikapasiteetista, jos asiakasympäristössä on keskitetty yrityspalomuri ja yhteydet virtualisointijärjestelmään. Vaihtoehtoisesti hallintapalvelin voidaan toteuttaa fyysisellä, toimipistekohtaisella TNNetin ylläpitämällä palvelinlaitteella.

### Microsoft 365 -ympäristön hallinta ja päivitykset

Microsoft 365 -hallinta- ja päivityspalvelumme varmistaa, että asiakkaan M365-ympäristö pysyy aina ajantasaisena, turvallisena ja liiketoiminnan tarpeisiin soveltuvana. Palvelu perustuu proaktiiviseen ylläpitoon ja jatkuvaan kehitykseen, jolloin ympäristön tietoturva ja käytettävyys paranevat jatkuvasti.

Palvelussa TNNet huolehtii siitä, että Microsoftin julkaisemat uudet ominaisuudet otetaan käyttöön aiheuttamatta häiriötä ympäristön toiminnalle. Ominaisuuksien muuttuessa ja päivittyessä kokonaisuutta myös optimoidaan jatkuvasti, jotta käytössä ei ole päällekkäisiä ja mahdollisesti toisiaan häiritseviä palveluita.

Uusien ominaisuuksien ja ympäristön muutosten tietoturva vaikutuksia mitataan TNNetin asiantuntijoiden luomien KPI-mittareiden pohjalta, joilla voidaan näyttää toteen muutosten vaikuttavuus. Mittareiden tuloksia myös raportoidaan säännöllisesti asiakkaalle selkeästi luettavassa muodossa. Samalla voidaan raportoida tulevia kehityskohteita, esimerkiksi mitä tietoturvaominaisuuksia nykyisistä M365 -lisensseistä puuttuu, ja miten ne voisivat vaikuttaa ympäristön kokonaisturvallisuuteen.

Microsoft 365 -hallinta- ja päivityspalvelu sopii kaikenkokoisille organisaatioille, jotka haluavat varmistaa M365-ympäristönsä turvallisuuden, ajantasaisuuden ja suorituskyvyn ilman omia resursseja ylläpitoon. Palvelumme skaalautuu joustavasti organisaation tarpeiden ja käyttäjämäärän mukaan, tuoden jatkuvaa arvoa liiketoiminnalle.

Palvelu lisensoidaan käyttäjäpohjaisesti. Kaikki organisaation käyttäjät ovat lisensoitava M365-lisenssin tasosta riippumatta.

### Mobile Device Management (MDM)

MDM (Mobile Device Management) -lisäpalvelu tarjoaa kehittyneen ja yhtenäisen hallintaratkaisun kaikille päätelaitteille, mukaan lukien työasemat, kannettavat tietokoneet, tabletit ja puhelimet. Tämä palvelu täydentää IT-tuen peruspaketteja tarjoamalla laajennettuja ominaisuuksia päätelaitteiden ja mobiililaitteiden hallintaan, tietoturvan parantamiseen ja käyttöpolitiikoiden ylläpitoon.

MDM-lisäpalvelu auttaa varmistamaan yrityksesi laiteympäristön turvallisuuden, käytettävyyden ja tehokkuuden, tarjoten modernin ja skaalautuvan ratkaisun nykyaikaisen IT-ympäristön hallintaan.

Palvelun keskeisimmät ominaisuudet ovat listattuna alle. Tarkemmat spesifikaatiot ovat riippuvaisia valitusta teknologiasta:

#### Laajennettu hallinta

- Etähallinta ja sovellusten hallinta kaikille päätelaitteille.
- Laitteen tilan ja käytön valvonta, mukaan lukien tietoturvapäivitykset ja salausasetukset.
- Yrityksen tietoturvakäytäntöjen määrittäminen ja valvonta yhtenäisesti kaikille laitteille.

#### Käyttäjaprofiilien hallinta

- Määritä käyttäjäkohtaiset laiteprofiilit, kuten käyttöoikeudet ja sovellukset.
- Tietoturvan takaaminen käyttäjäkohtaisilla pääsynhallintasäännöillä.

#### Uusien laitteiden käyttöönotto

- Nopea ja tehokas uusien laitteiden käyttöönotto valmiiksi määritellyillä asetuksilla ja sovelluksilla.
- Automatisoitu laitteiden rekisteröinti ja hallintaympäristöön liittäminen.
- Uudet laitteet tulevat työntekijälle valmiiksi asennettuna – ei enää manuaalista työtä.

#### Kadonneiden tai varastettujen laitteiden hallinta

- Etätyhjennys ja laitteen lukitus tietoturvauhkien minimoimiseksi.

### Lisensointi

MDM-palvelussa on käyttäjäkohtainen palvelumaksu, joka pitää sisällään TNNetin tuottaman palvelun valitulla MDM -uotteella. Lisäksi MDM-palvelu vaatii myös käyttäjäkohtaisen lisenssin, jolla palvelu voidaan toteuttaa. Käytämme kahta eri ratkaisua asiakkaan tarpeiden ja M365-lisenssien kattavuuden perusteella:

#### Microsoft Intune

- Suositellaan organisaatioille, joilla on riittävän laaja Microsoft 365 -lisenssi (M365 Premium tai parempi).
- Integroituu saumattomasti Microsoftin ekosysteemiin ja tarjoaa kattavat hallintatyökalut.

#### Miradore

- Kevyempi ja kustannustehokkaampi vaihtoehto organisaatioille, joilla ei ole käytössään laajaa M365-lisenssiä.

### Palvelimien korotetut palveluajat

Asiakkaan palvelimille on saatavilla korotettuja palveluaikoja ja nopeutettuja reagointiaikoja. Palvelut määritellään ja toteutetaan TNNetin kapasiteettipalveluiden SLA-taulukon mukaisesti varmistuen palvelujen saatavuus ja tukitaso vastaamaan asiakkaan liiketoimintatarpeita.

## Antivirus / EDR

Antivirus ja EDR (Endpoint Detection and Response) ovat saatavilla erikseen ostettavina lisäpalveluina. Nämä ratkaisut kuuluvat osaksi **TNNetin tietoturvapalveluiden** kokonaisuutta ja tarjoavat tehokasta suojaa päätelaitteiden ja yritysverkon turvallisuuden varmistamiseksi.

Lisätietoja palvelun tarkemmasta sisällöstä ja ominaisuuksista löytyy TNNetin tietoturvapalveluiden palvelukuvauksesta.

## Työaseman ja palvelimen varmuuskopiointi

Työasemien ja palvelimien varmuuskopiointi on saatavilla erikseen ostettavana lisäpalveluna. Tämä ratkaisu kuuluu TNNetin varmuuskopiointipalveluihin ja tarjoaa organisaatiolle mahdollisuuden suojata tärkeät tiedot tehokkaasti ja palauttaa ne tarvittaessa.

Lisätietoja palvelun tarkemmasta sisällöstä ja ominaisuuksista löytyy TNNetin varmuuskopiointipalveluiden palvelukuvauksesta. Tämä lisäpalvelu on helposti yhdistettävissä osaksi asiakkaan IT-ratkaisua.

## IT-Tuki palvelun käyttöönotto

Palvelun käyttöönotto on erikseen hinnoiteltava, kertaluonteinen, mutta pakollinen työ, jonka tavoitteena on kartoittaa asiakkaan IT-ympäristö kokonaisvaltaisesti ja luoda kattava dokumentaatio ympäristön nykytilasta. Käyttöönotossa pyritään hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan jo olemassa olevaa dokumentaatiota ja asiakkaan henkilöstön tietämystä, mikä voi nopeuttaa prosessia.

Palvelun käyttöönotto luo vankan pohjan IT-ympäristön hallinnalle ja tukee sujuvaa yhteistyötä TNNetin kanssa. Se voidaan räätälöidä joustavasti organisaation koon ja vaatimusten mukaan.

Käyttöönotto koostuu seuraavasti:

### Ympäristön kartoitus ja dokumentointi

- Selvitetään kaikki asiakkaan IT-järjestelmät, laitteet ja niiden kriittisyys liiketoiminnalle.
- Dokumentaation avulla asiakas saa selkeän kokonaiskuvan ympäristöstään, mikä tukee ylläpitoa ja ongelmanratkaisua jatkossa.

### TNNetin tukisovellusten asennus

- Kaikki tarvittavat sovellukset asennetaan laitteisiin, jotta TNNetin tukipalvelut voivat toimia tehokkaasti.
- Käyttöönotto voidaan tilata myös ilman sovellusten asennuksia, jolloin työ on luonteeltaan konsultointia.

### Tietojen selvitysmenetelmät

- Jos olemassa oleva dokumentaatio on kattavaa, käyttöönotto voidaan toteuttaa hyödyntämällä dokumentaatiota ja haastatteleamalla asiakkaan henkilöstöä.
- Tarvittaessa tiedot selvitetään teknisten työkalujen avulla, mikä voi pidentää käyttöönoton kestoa.

**Käyttöönotossa selvitetään vähintään seuraavat tiedot:**

### Sovellukset ja niiden hallinta

- Käytössä olevat ulkoiset (pilvi)sovellukset ja niiden kutsumanimet käyttäjien keskuudessa.
- Vikapyyntöjen käsittelyyn liittyvät yhteystiedot ulkoisiin sovelluksiin.
- Asennettavat omat sovellukset ja niiden mahdollisten asennuspakettien sijainnit.

### **Liiketoiminnan aikataulut ja kriittisyys**

- Liiketoiminnan vuorokausi- ja vuosikello, kuten ajankohdat, jolloin päivityksiä voidaan asentaa.
- Kriittiset toiminnallisuudet, jotka on varmistettava toimiviksi kaikissa tilanteissa.

### **Yhteyshenkilöt ja oikeudet**

- Teknisiin asioihin liittyvä yhteyshenkilö ja henkilö, joka voi tilata asiantuntijatyötä.
- Mahdolliset valtakirjat tai oikeudet pyytää muutoksia kolmansilta osapuolilta.

### **Verkkoyhteydet ja laitteet**

- Toimistojen internet-yhteyksien ja palomuurien toimittajat.
- Toimipisteiden verkkolaitteet sekä niiden tunnuksot ja/tai tukiosoitteet.

## **Lisätietoja**

**Lue myös TNNet yleinen palvelukuvaus.** Suosittelemme lukemaan myös muut TNNetin palvelukuvaukset, sillä IT-tuki palvelut ovat liitettävissä lähtökohtaisesti kaikkiin TNNetin tuottamiin palveluihin.