

Palvelukuvaus

Last Mile – isot laitteet hankaliin kohteisiin
& työpisteasennukset



versio 1.1

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Tekijä	Tehdyt muutokset
1.0	21.2.2018	Kirsi Kähkönen	
1.1	10.8.2018	Kirsi Kähkönen	päivitetty työpisteiden asennukset

Sisällysluettelo

1	Palvelukuvaus lyhyesti	3
1.1	Painavat, isot laitteet	3
1.2	Työpisteiden asennukset.....	3
2	Palvelukuvaus – painavat, isot laitteet	4
2.1	Palvelun sisältö	4
2.2	Palvelun tilaaminen	5
2.3	Kuljetus toimitusosoitteeseen	6
2.4	Laitteen asennus käyttöpaikalle	6
2.4.1	Tulostimen asennus	6
2.4.2	Infonäytön asennus.....	7
2.5	Vanhan laitteen poistovienti	8
2.6	Hinnat.....	8
3	Palvelukuvaus - työpisteasennukset.....	9
3.1	Palvelun sisältö	9
3.2	Palvelun tilaaminen	9
3.3	Kuljetus toimitusosoitteeseen	9
3.4	Työpisteiden asennus paikanpäällä	10
3.5	Vanhojen työasemien/kannettavien turvallinen poisto.....	11
3.6	Hinnat.....	11

1 Palvelukuvaus lyhyesti

1.1 Painavat, isot laitteet

Last Mile -palvelu on kuljetus- ja asennuspalvelu ALSOn tuotevalikoimassa oleville isoille ja painaville laitteille, kuten A3 tulostimille, A3 tulostimia isommille tulostimille ja infonäytöille ALSOn jälleenmyyjän toivomaan osoitteeseen, joka on joko jälleenmyyjän oma toimipiste tai jälleenmyyjän loppuasiakkaan toimipiste.

Palvelun avulla painavat, isot laitteet kuljetetaan katutasosta normaalia hankalampiin paikkoihin, kuten esimerkiksi ylempiin kerroksiin taloissa, joissa ei ole hissiä.

Kerroskannon lisäksi Last Mile -palvelukonsepti sisältää asiakkaan niin halutessa myös tuotteen pakkauksesta purun ja pakkausmateriaalin poisviennin ja kierrätyksen. Asiakas voi halutessaan edellisten lisäksi ottaa palveluun mukaan mm. 1) laitteen asennuksen, mikä sisältää mm. laitteen käyttöönotto-opastuksen, 2) vanhan laitteen kierrätykseen tai muualle viemisen sekä 3) asiakkaan toivomia asennuksia. Last Mile palvelun hinta määräytyy sen mukaan, minkä tyyppisen palvelukokonaisuuden asiakas valitsee.

ALSO myy palvelua jälleenmyyjilleen.

Palvelun voi tilata vain ALSOn taseelta varastosta toimitettavan uuden laitteen toimittamista koskevan tilauksen yhteydessä. Palvelua ei siis myydä erillisenä palvelutuotteena.

1.2 Työpisteiden asennukset

Asiakkaan toiveiden mukaisesti räätälöitävä työpisteiden Last Mile -palvelu sisältää työpistekokonaisuuksien asennukset asiakkaan toivomassa toimipisteessä. Työpiste voi esimerkiksi sisältää kannettavan/pöytäkoneen, näytön/näytöt, laturin, telakan, näppiksen ja hiiren. Työpisteitä voi olla parista kappaleesta satoihin työpisteisiin.

Last Mile- palvelun avulla asiakas saa:

- laitteiden kuljetuksen toimitilaan ja sielä työpisteelle asti
- pakkauksista purun ja pakkausjätteen poisviennin
- työpisteiden asennuksen
- asiakkaan toivomia lisäasennuksia (kts. kohta 3.4)

ALSO myy palvelua jälleenmyyjilleen. Palvelun voi tilata tuotteille, jotka toimitetaan ALSOn varastosta.

2 Palvelukuvaus – painavat, isot laitteet

2.1 Palvelun sisältö



Last Mile -palvelukonsepti sisältää eri tasoisia palveluita asiakkaan tarpeen mukaisesti:

- toimitus haluttuun osoitteeseen sisältäen kerroskannon
- toimitus haluttuun osoitteeseen sisältäen kerroskannon, tuotteen paketista purun ja pakkausmateriaalin poisviennin
- toimitus haluttuun osoitteeseen sisältäen kerroskannon, tuotteen paketista purun, asennuksen ja pakkausmateriaalin poisviennin.
- toimitus haluttuun osoitteeseen sisältäen kerroskannon, tuotteen paketista purun, pakkausmateriaalin poisviennin sekä vanhan laitteen kierrätykseen viemisen
- toimitus haluttuun osoitteeseen sisältäen myös mahdollisen kerroskannon, tuotteen paketista purun, asennuksen, pakkausmateriaalin poisviennin sekä vanhan laitteen kierrätykseen vieminen
- edellisten lisäksi asiakas voi ostaa lisäasennuksia sekä vanhan laitteen viemisen toiseen osoitteeseen.

Edellä kuvatun lisäksi palvelun sisältöä voidaan räätälöidä asiakkaan toivomuksien mukaiseksi.

2.2 Palvelun tilaaminen

Palvelu tilataan ALSOlta meiliosoitteesta fi-w-transport@also.com tai puhelimitse 03 216 6003 ALSOn transport-tiimiltä, joka lähettää asiakkaan kontaktin jälkeen asiakkaalle meilitse tuotteen kuljetus- ja asennuspalvelua varten toimituskortin, johon asiakas (ja/tai asiakkaan loppuasiakas) täyttää toimitusta koskevat tiedot:

- Asiakkaan yrityksen nimi
- Yhteyshenkilön nimi
- Yhteyshenkilön sähköposti
- Yhteyshenkilön puhelinnumero
- Varayhteyshenkilön tiedot
- Asiakkaan Service Deskin yhteystiedot (esim IP osoitteen konfigurointia varten)
- Toimitus osoite
- Laitteen sijoitus paikka (kerros, huone)
- Toivottu toimituspäivä
- Koska laitteen voi noutaa ALSO:lta (Pirkkala)
- Onko kiinteistössä lastauslaituri
- Onko kiinteistössä ahtaat sisätilat (portaot, kapea oviaukko)
- Mahtuuko pakettiauto oven eteen
- Jos vanha laite viedään pois. Vanhan laitteen sijainti (ja malli, jos poikkeaa uudesta esim kooltaan) sekä poisvietävän laitteen toimitusosoite, jos viedään muualle kuin kierrätykseen.
- Jos asiakas ostaa lisäasennuksia, niin niistä infottava selkeästi muut mahdolliset lisätiedot kentässä

Kun asiakas on täyttänyt omalta osaltaan toimituskortin tiedot, asiakas lähettää meilitse toimituskortin takaisin osoitteeseen fi-w-transport@also.com. Tämän jälkeen ALSOlla transport- tiimi täyttää seuraavat tiedot toimituskortille:

- Laitemerkki ja malli
- Paino (näytöissä myös tuumakoko)
- Tulostintyyppi (jos kyseessä tulostin)
- Asiakkaan ostama palvelumalli
- Muut huomioitavat asiat
- ALSOn viite eli lähetysnumero. Tällä viittellä ALSOn palvelukumppani laskuttaa ALSOa palvelusta

ALSOn asiakaspalvelu tekee tilauksen asiakkaan puolesta ja ilmoittaa transport-tiimille tilausnumeron, jonka jälkeen transport-tiimi lisää tilaukselle Last Mile -palvelua varten oikean toimitustavan ja osoitteet ja yhteydet sekä huolehtii toimituksen eteenpäin.

Last Mile-palvelun kokonaishinta lisätään transport-tiimin toimesta asiakkaan tilaukselle omana riviinään eli palvelu laskutetaan laitteiden kanssa samalla laskulla. Laskun maksuaika määräytyy asiakkaan maksuehdon mukaisesti.

2.3 Kuljetus toimitusosoitteeseen

Laite toimitetaan ALSON palvelukumppanin toimesta asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen.

ALSON palvelukumppani ottaa yhteyttä loppuasiakkaaseen ja sopii lopullisen toimitusajan suoraan loppuasiakkaan kanssa. Loppuasiakkaan yhteystiedot tulee ilmoittaa ALSOLle palvelun tilaamisen yhteydessä (ks kohta 2.2. palvelun tilaaminen).

Mikäli asiakas/loppuasiakas ilmoittaa ALSON palvelukumppanille tilaustiedoista poikkeavan toimitusosoitteen, kun ALSON palvelukumppani sopii asennuksen ajankohdan loppuasiakkaan kanssa, jälleenmyyjältä veloitetaan 50-150€ suuruisen korvaus riippuen muutoksen aiheuttamasta lisätyöstä.

Loppuasiakkaan on otettava laite vastaan 2 työpäivän sisällä ALSON palvelukumppanin yhteydenotosta. Mikäli loppuasiakas ei mahdollista laitteen toimittamista 2 työpäivän sisällä ALSON palvelukumppanin yhteydenotosta, ALSO veloittaa jälleenmyyjältä ylimenevältä ajalta 50 €/vrk.

Toimitusaika Last Mile palvelulle on 1-3 työpäivää riippuen toimitusosoitteesta.

2.4 Laitteen asennus käyttöpaikalle

2.4.1 Tulostimen asennus

Asennus tässä yhteydessä tarkoittaa tulostimen osalta seuraavaa:

- Käyttöpaikkaan asettaminen
 - Loppuasiakkaan vastuulla on osoittaa laitteen mittoihin soveltuva käyttöpaikka.
 - Käyttöpaikan tulee täyttää laitevalmistajan asettamat vaatimukset käyttöpaikan kantavuuden, ilmanvaihdon ja muiden vastaavien osalta.
- Laitteen kytkeminen verkkovirtaan
 - Loppuasiakkaan vastuulla on huolehtia, että laitteelle osoitetussa käyttöpaikassa on saatavilla laitteen vaatima sähkönsyöttö.
- Testikopion (green button test) ottaminen
- pika käyttöopastus, sisältäen tulostimien osalta esim, kuinka paperia lisätään, värikasetti vaihdetaan ja kuinka tulostetaan ja skannataan.

Asiakas voi ostaa lisäasennusta halutessaan, esimerkiksi laitteen käyttöopastusta. Tälle palvelulle on oma tuntihinta.

Kaikki asiakkaan valitseman palvelupyynnön ulkopuoliset asennustyöt laskutetaan tuntihinnan mukaan erillisellä laskulla jälkikäteen jälleenmyyjältä.

Mikäli laitetta ei voida toimittaa perille tilatun laitteen ylisuurien mittojen (esim. laite ei mahdu sisään oviaukosta) tai muiden ALSOn tai ALSOn palvelukumppanin riippumattomien ylitsepääsemättömien esteiden vuoksi, jälleenmyyjä vastaa kaikista tilanteeseen mahdollisesti liittyvistä ylimääräisistä kuljetuskustannuksista. Kuljetuksista ja niiden kustannuksista sovitaan ALSOn ja jälleenmyyjän välillä ennen kuljetusten toteuttamista. Tässä mainituista syistä epäonnistuneesta toimituksesta huolimatta ALSO veloittaa palvelun hinnan täysimääräisenä.

Mikäli loppuasiakas ei kykene osoittamaan laitteelle soveltuvaa käyttöpaikkaa, laite jätetään ALSOn palvelukumppanin parhaaksi arvioimalle paikalle ja vastuu laitteen käyttöpaikasta ja sen soveltuvuudesta siirtyy loppuasiakkaalle.

ALSOn palvelukumppani poistaa laitteen pakkauksestaan, vie pakkausjätteet mukanaan ja huolehtii pakkausjätteiden asianmukaisesta kierrättämisestä.

ALSOn palvelukumppani kytkee laitteen verkkovirtaan. Loppuasiakkaan vastuulla on varmistaa, että laitteelle osoitetussa käyttöpaikassa on saatavilla laitteen vaatima sähkönsyöttö. Laite kytketään sähkönsyöttöön laitteen mukana toimitettavaa virtajohtoa käyttämällä. Sähkönsyötön tulee sijaita sellaisella etäisyydellä, että laitteen kytkeminen sähkönsyöttöön on mahdollista suorittaa laitteen mukana toimitettavaa virtajohtoa käyttämällä. Lopuksi ALSOn palvelukumppani suorittaa laitteella testikopion (green button test).

ALSOn palvelukumppani ei vastaa laitteen mahdollisten tietoverkkoasetusten eikä työasemakohtaisten asetusten tekemisestä, jos niistä ei ole erikseen sovittu palvelua tilattaessa.

2.4.2 Infonäytön asennus

Tällä hetkellä ei vielä ole ALSOn kautta ostettavissa infonäyttöjen asennuksia seinille. Palvelu on suunnitteilla ja arvioitu palvelun aloitusaika on vuoden 2018 loppupuoli. Palvelusta tiedotetaan asiakkaille, kun on mukana palvelutarjoomassa.

2.5 Vanhan laitteen poisvienti

Lisäpalveluna on mahdollista tilata vanhan laitteen poisvienti osana Last Mile -palvelua. Poisvietävän laitteen tulee sijaita samassa toimitusosoitteessa mihin uusi laite toimitetaan.

ALSON palvelukumppani antaa ohjeet vanhan laitteen poisvientiin liittyvistä loppuasiakkaan vastuulla olevista toimenpiteistä samassa yhteydessä kun ALSON palvelukumppani sopii loppuasiakkaan kanssa uuden laitteen toimitusajan. Loppuasiakas on velvollinen suorittamaan ohjeistuksen mukaiset toimenpiteet laitteen noutohetkeen mennessä. Mikäli ALSON palvelukumppani joutuu suorittamaan pois vietävän laitteen siirtoon liittyviä valmistelutöitä, jotka loppuasiakas on jättänyt suorittamatta, ALSO veloittaa näistä töistä 30€ /alkava 30 min.

ALSON palvelukumppani pakkaa laitteen ennen kuljetusta kuljetuksen vaatimalla tavalla. ALSON palvelukumppani tuo tarvittavat pakkausmateriaalit mukanaan. Osa laitteista voidaan kuljettaa ilman kuljetusta edeltävää pakkaamista.

Mikäli vanhaa laitetta ei voida siirtää pois loppuasiakkaan tiloista laitteen ylisuurien mittojen (esim. laite ei mahdu oviaukosta) tai muiden ALSOn tai ALSON palvelukumppanin riippumattomien ylitsepääsemättömien esteiden vuoksi, ALSON palvelukumppani jättää laitteen loppuasiakkaan tiloihin. Epäonnistuneesta noudosta huolimatta ALSO veloittaa palvelun hinnan täysimääräisenä.

Vanha laite viedään kierrätykseen ALSON palvelukumppanin toimesta. Asiakas voi halutessaan ostaa Last Mile- palveluun lisäpalveluna vanhan laitteen viemisen toiseen osoitteeseen (vaikkapa asiakkaan toinen toimipiste). Tällöin asiakkaan ilmoitettava tilatessaan Last Mile -palvelua vanhan tuotteen mitat ja paino. Tälle palvelulle on oma hintansa, mikä lisätään asiakkaalta laskutettavaan Last Mile- palvelun kokonaishintaan tuotetilaukselle.

2.6 Hinnat

Hinta määräytyy toimitettavan laitteen ja toimituspaikkakunnan ja halutun palvelulaajuuden perusteella.

Hinnasto on erillisenä liitteenä.

Kaikki palvelukuvauksessa mainitut hinnat ovat alvittomia, joihin lisätään alv 24% palvelun laskutuksen yhteydessä.

3 Palvelukuvaus - työpisteasennukset

3.1 Palvelun sisältö

Palvelu on täysin räätälöitävissä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Palvelu on mahdollista vain laitteille, jotka ostetaan ALSOlta palvelun tilaamisen yhteydessä.

Palveluun voidaan sisällyttää:

- laitteiden toimitus asiakkaan toivomaan toimitilaan ja siellä työpisteille
- laitteiden pakkauksesta purku ja pakkausjätteen poisvienti sekä kierrätykseen vieminen
- työpisteen kokoaminen eli laitteiden asennukset ja johtojen kytkennät työpöydälle
- työpisteellä olevien laitteiden toimintatestaukset esim. näyttöjen toimivuus (vaatii tarvittaessa asiakkaalta testilaitteita testausta varten)
- muita tarvittavia lisäasennuksia, käyttöjärjestelmän loppuun asennus sekä valmiiksi lisensoituja ohjelmistoasennuksia
- työpiste asennusten lisäksi infonäyttöjen toimitukset ja pakkauksesta purku & pakkausjätteen poisvienti mahdollista sisällyttää palveluun

3.2 Palvelun tilaaminen

Palvelu tilataan ALSOlta meiliosoitteesta fi-w-transport@also.com tai puhelimitse 03 216 6003 ALSOn transport-tiimiltä.

Asiakkaan kanssa käydään aluksi seuraavat kokonaiskuvan saamiseksi (ks. myös kohta 3.4.):

- toimipisteen/toimispisteiden sijainti ja määrä
- asennettavien työpisteiden määrä per toimipiste
- työpisteen sisältämät laitteet ja asennukset
- pakkauksesta purku, pakkausjätteen poisvienti ja kierrätys
- asennuksen toivottu ajankohta
- kuvaus mahdollisista ohjelmisto asennuksista (lisenssit, asennuslähdemedian sijainti)

Tarjous palvelun hinnasta annetaan asiakkaalle yllämainittujen tietojen perusteella. Palvelu laskutetaan asiakkaalta palvelun suorittamisen jälkeen erillisellä laskulla asiakkaan kanssa sovitun tarjouksen mukaisesti. ALSO pidättää oikeuden laskuttaa myös kaikista asiakkaan kanssa ei ennakoon sovituista töistä, jos näitä suoritettu asiakkaan toiveesta paikanpäällä.

3.3 Kuljetus toimitusosoitteeseen

Laitteet toimitetaan asiakkaan ilmoittamaan toimipisteeseen ALSOn käyttämän rahtifirman toimesta. ALSOn palvelukumppani vastaanottaa laitteet toimipisteellä ja holehtii laitteiden kuljetuksesta työpisteille.

Tätä varten asiakkaan huolehdittava ALSOn palvelukumppanille hyvissä ajoin ennen toimituksia kulkuluvat kiinteistöön niitä tarvittaessa.

Toimituksia varten seuraavat asiat asiakkaan on ilmoitettava tilausta tehdessään:

- pohjakartta toimispisteestä, josta ilmenee asennettavien työpisteiden, neuvotteluhuoneiden (jos vietävä infonäyttöjä), mahdollisten välivarastona pidettävien tilojen ja hissien tarkka sijainti
- onko toimispiste vielä osittain tai kokonaan työmaata
- hissien koko ja max kantavuus
- asiakkaan yhteyshenkilön nimi ja puhelinnumero, joka vastaa paikanpäällä työpistein asennuksista
- toivottu aikataulu asennuksille
- työpöytien asennusten aikataulu ja valmistuminen työpisteisten asennusten aloittamista varten (jos ei jo ole valmiina)
- toimitilojen aukioloajat, jolloin asennuksia pystytään tekemään

Jos toimitus asiakkaan toivomaan osoitteeseen ei ole mahdollista ALSOsta tai sen palvelukumppanista johtumattomista syistä asiakkaan kanssa ennakoon sovittuna ajankohtana, niin ALSO veloittaa ylimenevätä ajalta 50€ /tunti tai 500€/vrk.

3.4 Työpisteiden asennus paikanpäällä

Työpisteet asennetaan ALSOn palvelukumppanin toimesta asiakkaan etukäteen ilmoittamaan paikkaan saadun pohjakartan perusteella. Asiakkaan tulee lähettää palvelusta sovittaessa demokuva työpisteen lopullisesta ulkoasusta tai vaihtoehtoisesti näytettävä se paikanpäällä ALSOn palvelukumppanille. Jos tätä asiakas ei pysty toteuttamaan, niin silloin vastuu työpisteen ulkoasusta jää asiakkaalle, eikä ALSOlle tai ALSOn palvelukumppanille.

Fyysisen asennuksen lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tilata teknistä asennuspalvelua työasemille ja kannettaville. Tekninen asennuspalvelu voi asiakkaan niin halutessa myös asentaa varsinaisen käyttöjärjestelmän lisäksi ohjelmistoja joihin asiakkaalla on olemassa jo lisenssit sekä asennusmedia.

Lisäksi asiakkaan ilmoitettava Last Mile- palvelua tilatessaan ja ennen asennusten aloittamista seuraavat asiat (jos kyseessä uusi rakennus, joka osittain vielä työmaata tai juuri valmistunut):

- milloin työpöydät ovat valmiiksi asennettuina työpisteiden asennuksia varten
- sisältääkö työpöydät jo palvelussa asennettavien näyttöjen osalta jalat vai halutaanko palveluun sisällyttää erillisten jalkojen asennukset
- milloin sähköt toiminnassa
- milloin tietoliikenneverkot toiminnassa

- onko muita asennusfirmoja paikalla ja kuuluuko Last Mile -palveluun heidän osaltaan mm. pakkausten purkua, pakkausjätteen poisvientä ja kierrättämistä.
- onko asiakkaan puolesta jätelava vai sisältykö Last Mile- palvelun kokonaisuuteen
- listaus asennettavista ohjelmistoista

Jos ALSOsta tai ALSOn palvelukumppanista johtumattomista syistä asennuksia ei päästä tekemään asiakkaan ilmoittamina aikoina ja aikataulussa, niin ALSOlla on oikeus veloittaa asiakasta aiheutuvista ylitöistä 54€/tunti.

3.5 Vanhojen työasemien/kannettavien turvallinen poisto

Uusien työpisteasennuksien lisänä ALSOn palvelukumppani voi viedä vanhat työasemat tietoturvalliseen poistoon. Laitemäärät tulee ilmoittaa uusien laitteiden tilausten yhteydessä.

3.6 Hinnat

Kuten mainittu kohdassa 3.2 Palvelun tilaaminen, niin Last Mile -palvelun sisältö ja laajuus sekä toimispisteiden sijainti vaikuttavat palvelun hintaan. Kokonaishinta sovitaan asiakkaan kanssa.

Kaikki palvelukuvauksessa mainitut hinnat ovat alvittomia, joihin lisätään alv 24% palvelun laskutuksen yhteydessä.