

## IT-Apu, a story of a start-up company

Peter Waltonen



<b>Author(s)</b> Peter Waltonen	
<b>Degree programme</b> <b>Information System Management</b>	
<b>Report/thesis title</b> IT-Apu, a story of a start-up company	<b>Number of pages and appendix pages</b> 39+ 77
<p>IT-Apu wants to change the IT service model and make a new business idea with a mobile application, that is a computer program or software application designed to run on mobile device such as a mobile phone or tablet. With this App you can implement to different work, not only for IT service (for example cleaning companies and so on).</p> <p>This thesis started in December 2017. The journey has been long and there has been challenges on the way. Under this process a lot of things have happened. The start-up company IT-Apu Service Oy was established 09 / 2019 and is located in Loviisa and Porvoo. The highlight is the partnership with LPOnet that started in Oktober 2019.</p> <p>The theoretical part is focusing on the PESTEL analyse. Based from PESTEL analysis external factors have been identified and from these the company has given some suggestions to get more customers and to secure the internet traffic at IT-Apu servers.</p> <p>The outcome of this thesis was to help the new company and make the road not so bumpy. IT-Apu has got a lot of information, and the testing part has helped the company to choose what programs and plugins to use for the website, and for the server what virtual environment IT-Apu could use that their servers are secure and can stay online for 24/7. IT-Apu is now using these tested products at its servers. IT-Apu have also moved the servers to LPOnet server house and they are getting installed in the new IT-Apu server rack.</p> <p>The deal with LPOnet is the first step and it will be analysed thoroughly. When IT-Apu is making the next partnership with a new company it will have all information to close that deal successfully.</p>	
<b>Keywords</b> IT-service, start-up company, new business idea, entrepreneurship	

## Table of contents

1	Introduction .....	1
1.1	The idea.....	1
1.2	Benefits.....	1
1.3	Stakeholders.....	2
2	Apps for IT-Apu.....	3
2.1	New process program Hailer.....	4
3	IT-Apu a start-up company.....	6
3.1	What programs should be tested .....	6
3.2	PESTLE analysis .....	6
3.3	External drivers.....	8
3.4	Conclusion.....	10
4	Uplift 2018 competition.....	11
5	After the competition .....	21
6	Cooperation with local internet provider .....	23
6.1	Meeting with LPO 11.2.2019.....	26
6.2	Meeting with LPO 6.3.2019.....	28
6.3	Meeting with LPO 23.4.2019.....	29
6.4	Meeting with LPO in May 2019 .....	31
6.5	Meeting with LPO in August 2019.....	32
6.6	Contract 19.9.2019 .....	32
7	IT-Apu Service Oy beginning of a new company.....	33
8	Discussion.....	34
8.1	What I have learned.....	35
8.2	The future .....	35
	References .....	37
	Appendices.....	40
	Appendix 1. osTicket testing .....	40
	Appendix 2. LPOnet presentation 1 .....	44
	Appendix 3. LPOnet presentation 2 .....	47
	Appendix 4. IT-Apus first webpage .....	51
	Appendix 5. IT-Apu final webpage version (finnish) .....	55
	Appendix 6. IT2018 tomitussopimus .....	64
	Appendix 7. IT2018 laitteiden huoltosopimus.....	73
	Appendix 8. IT2018 konsultointi- ja muita asiantuntijapalveluita.....	79
	Appendix 9. IT-Apu and LPO corporation agreement Confidential .....	85
	Appendix 10. Vuokrasopimus LPO Confidential.....	86

Appendix 11. IT-Apu Ulift 2018 video.....	87
Appendix 12. IT-Apu registration.....	88
Appendix 13. IT-Apu serverroom offer .....	96
Appendix 14. IT-Apu service prices for LPOnet .....	97
Appendix 15. Mediainfo to newspapers .....	98
Appendix 16. Hailer process program .....	99
Appendix 17. Pitch speak .....	102
Appendix 18. What newspaper wrote about IT-Apu .....	104
Appendix 19. Figures and pictures.....	109



# 1 Introduction

I have a small company DPI Service Oy that is stationed in Lovisa. The company is doing IT-service (computers, tabs, printers, phones and other electronic equipment), homesites and web hotels. The company has several own servers with fast internet connections. DPI provides for the customers "all inclusive" in websites. Customers can rely on DPI that we make an excellent work and in time. The prices should be very competitive.

DPI has also been doing for a local ICT selling company services and DPI is their only service provider. We do all kind of service jobs for them. Usually company gets complicated works, but the company fix all kind of problems.

The thesis consists of two parts, a theoretical and empirical section. In theoretical section the thesis is focusing on overview of the research and literature and in the empirical section focus is in creating and implementing the new service to the company website and testing several programs that is needed when hosting websites. I am also making new homesite for the company.

This project has been going on almost for two years and it has been changing quite much under this long period. This is a story of what have been done and where the company is at the moment and where the company is heading to.

## 1.1 The idea

The company need to get more jobs and customers need to get easily contact with the company and order their service online. This will help service people because they will see on the list what to do. And those who need service can easily see when there is a free time directly. You can book your time whenever it suits you, even in the nights.

The company idea is to outsource the service to entrepreneurs that are in the company application. All jobs come in the application and workers just pick what job they want to take. This will be very organized, and you can follow up every job that have come in to see if it done and the company can invoice it.

## 1.2 Benefits

The company will get information how customers will order their computer service. The company gets also other benefits: you know what services are booked and can plan better week schedule and ordering spare parts. Hopefully this will get a lot of new customers as well. It will also increase customer satisfaction because they can book a time that suits them, and they can book 24 hours around the clock.

### 1.3 Stakeholders

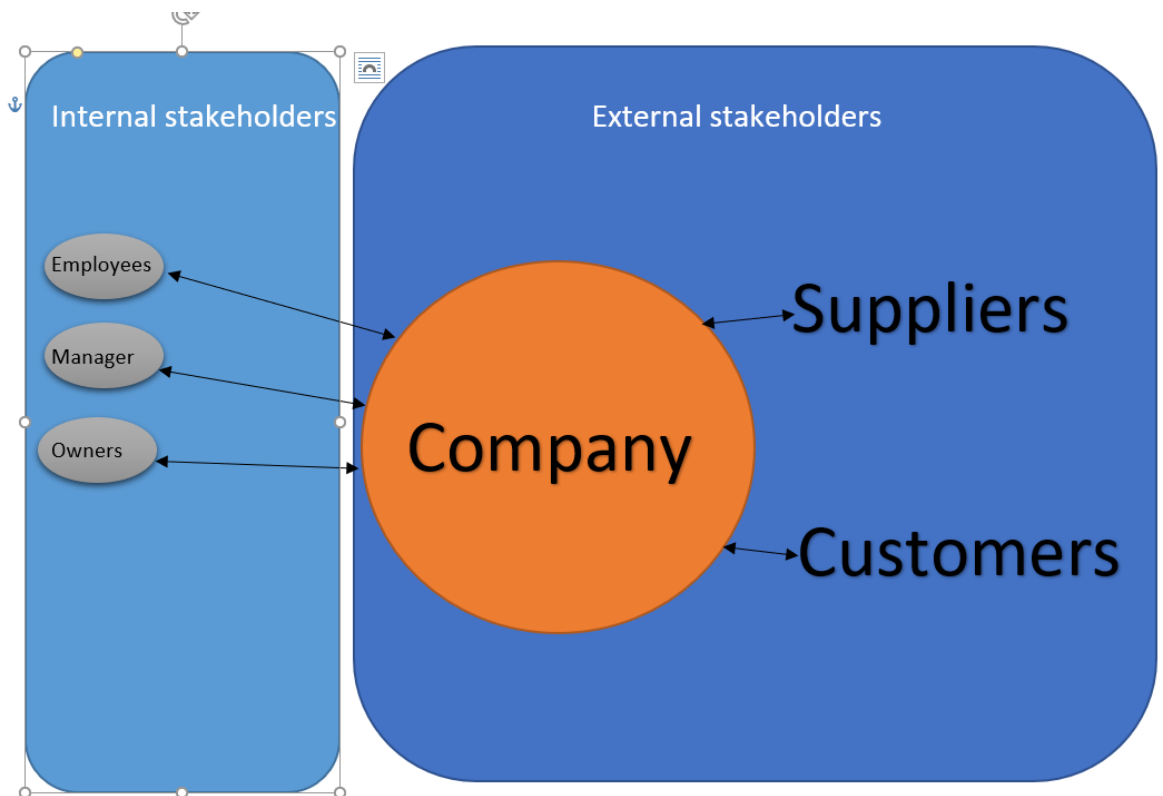


Figure 1: External stakeholders

An IT service is value to internal and external customers. IT service is a combination of people, it and processes delivered in one. (Masaryk University)

In 2018 Peter Waltonen is the only internal stakeholder in the DPI Service Oy company. The company does not have any employees.

External stakeholders are suppliers and DPI is using ICT-Tarvike, verkkokauppa.com and Jimms for ordering computer parts from Finland. DPI is also using some companies from England, China and Germany. Some parts and computers can not be found in Finland for a reasonable price. Hardware as servers are usually bought from Germany and England and small parts from China.

Customers are 80% private persons and 20% companies. Private persons are usually having trouble with the computer and internet and companies have problems with servers and printing devices. DPI is also hosting websites and 95% are companies that use that service.

## 2 Apps for IT-Apu

To make a new mobile application (App) for the company is a big and expensive project (price starting from 25.000 euros as a basic application, medium complexity apps will cost between 40.000 euros to 70.000 euros and complex apps usually cost over 70.000 euros). (Cleveroad)

You should know a lot of things and you should also have made some research if people need an application that you are offering.

What are the benefits of owning a business app?

- Increased visibility
- 24/7 connectivity
- Effective marketing
- Cost effective
- Provide value for your customers
- Stand out from the competition

I started my project to make an application to the company myself, because the price is too high if I hire a firm to do the application, with the idea that the people can easily order IT service with the mobile phone.

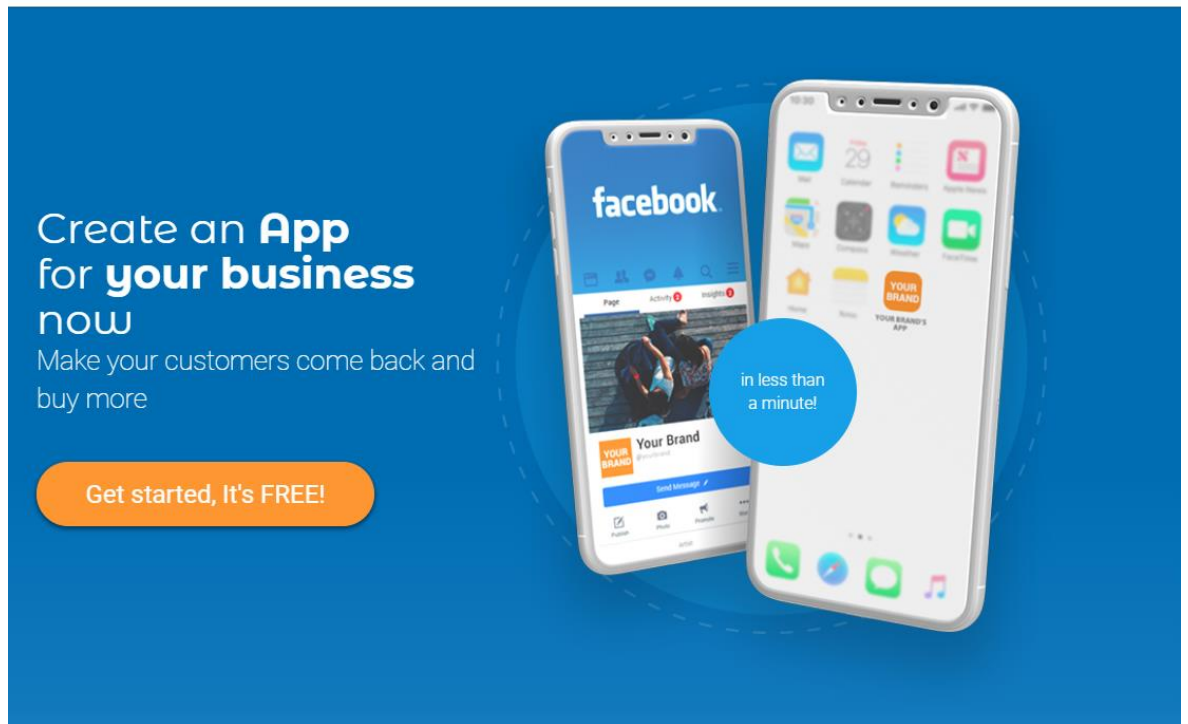
First application was done really simple, you could only order an appointment/service time with Android telephone. Under the process I noticed that the App is not giving any more value to the customer. In my case people won't use the application because they use it so seldom (like once a year) and therefore it does not give them more value.

Then I saw in the TV a business related program that one guy talked about how easily you can make an application and what features they have in it (Appsvillage). That sounded really interesting for me and I decided to try it out. You could test it for 7 days for free and I made all the arrangement. In this application I made following:

At the main page I have Feed, about us and Chat.

And you could with ... button get following page up

- book an appointment
- Call
- Order
- Website



Picture 1: Appvillage intro webpage

Really simple site and easy to use and get information. (Appsvillage)

The project started to move to another direction, and we are now using Hailer process app for our services. We also have Appsvillage in use, but we will end it in march 2020.

## 2.1 New process program Hailer

I soon noticed that my own service ordering program that I had made on my website was not so good as I thought. It was good to use for a customer that only orders service time but you could not get any information and you only got email when someone ordered a time for a service. I wanted to have some more information and if we are several service guys and several companies that we are doing services for this is not a good platform. So I needed to have something else. I had won Hailers in the Uplift 2018 competition so I contacted them and we had a meeting so they could see how they could help my company.

With Hailer you can use it for internal communication (communication platform and intranet), project management event management (from lead to sales projects, development projects and sales), Sales (account management, CRM, sales pipelines and projects, customer databases and product databases), human resources (employee

databases, training registers, event calendars, travel approvals, expense processing tools and recruitment tools), EHS management (incident reporting, training registers, project and task management, maintenance registers and custom workflows). (Hailer)

One reason why I need to upgrade my process platform was that I was doing services for ICT-Tarvike that is a local data company in Lovisa and I was preparing with LPOnet to do some business. I needed to divide all my services in different processes. It would be easier to check and track every partner what is being done and what needs to be done. I contacted Hailer and we made an appointment to see and check what would my processes be in my company. Every company has its own unique processes and that's why Hailer needs to check this out. I told them what IT-Apu is offering and how service orders are now done. I also presented how IT-Apu will be in near future regarding partnership with ICT-Tarvike and LPOnet. We focused to see how my processes are at the moment and we did this with paper and pencil.

For ICT Tarvike we have following questions that we need to get information:

Ongelman kuvaus / tilattava työ, asiakkaan nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköposti

LPOnet we have a little more questions to be answered:

Ongelman kuvaus / tilattava työ, asiakkaan nimi, osoite, puhelinnumero, sähköposti ja LPOnet tilausnumero

We need to have "LPOnet tilausnumero" so they can see that we have done the ticket they have in their system.

This system is webbased and is working quite good. We also have an App so everytime we get a new job in the system I can see it from my mobile phone. This is very handy when you are on the road and want to check if there have come some more tickets to do.

(Appendix 15.)

### **3 IT-Apu a start-up company**

To understand if your business will survive you need to make some research to get information about threats and possibilities about your business idea. IT-Apu business idea need to be tested and I used PESTLE analysis for that to get as much information how the future is going to be, so I make the right choices. Start the empirical part with a descriptive heading. Objectives

Objective is to create a new service function to the DPI Service Oy website and App. To achieve a good result, I need to start with the literature so I can ask the right questions in the research part. I need to know how the customers would like to make their service call.

#### **3.1 What programs should be tested**

What development environment should I use for the website?

I will test 2-3 different environment and use techniques like Apache, MySQL, PHP, HTML and CSS for the new website. I use also Adobe CS6 programmes when I do pictures and videos for the website. I will test this with Windows Server 2012 and Linux Ubuntu.

I will test osTicket (Appendix1.) on my server and then I will test also Proxmox that is a virtual environment (you can easily test operation and program and don't need to install the computer from the beginning). I will also have valued information about the Proxmox because IT-Apu is hosting web hotels at our servers. It's very important to gather as much information so the outcome will be as good as possible.

#### **3.2 PESTLE analysis**

PESTLE analysis is a tool for analyzing the macro operating environment of an organization or domain and is used to aid strategic and tactical decision making (Vuorinen 2013). In this way, it closely resembles SWOT analysis or Porter's five forces.

PESTLE analysis is used for examining company's external environment and driving forces. For a small company PESTLE analysis can be enough for covering the whole operational environment. The macro factors are classified under six categories; Political, Economic, Social, Technological, Legal and Environmental. Factors are described in Figure 4. The goal of the analysis is to describe these driving forces and how they affect the company. Analysis can be used as a baseline for creating a business strategy (Vuorinen 2013).

Political	Economic	Social	Technological	Environmental	Legal
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Government stability and likely changes</li> <li>•Tax policy (rates and incentives)</li> <li>•Trade control</li> <li>•Import restrictions (quality and quantity)</li> <li>•Tariffs</li> <li>•Competition regulation</li> <li>•Government involvement in trade unions and agreements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Growth, inflation, interest rates</li> <li>•Exchange rates</li> <li>•Unemployment trends</li> <li>•Labor costs</li> <li>•Stage of business cycle</li> <li>•Credit availability</li> <li>•Trade flows and patterns</li> <li>•Level of consumers' disposable income</li> <li>•Monetary policies</li> <li>•Fiscal policies</li> <li>•Price fluctuations</li> <li>•Stock market trends</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Education level</li> <li>•Attitudes toward work, leisure, career and retirement</li> <li>•Attitudes toward product quality and customer service</li> <li>•Lifestyles</li> <li>•Consumption habits</li> <li>•Age distribution and life expectancy rates</li> <li>•Average disposable income level</li> <li>•Ethnic factors</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Basic infrastructure level</li> <li>•Rate of technological change</li> <li>•Spending on research &amp; development</li> <li>•Technology incentives</li> <li>•Legislation regarding technology</li> <li>•Technology level in your industry</li> <li>•Communication infrastructure</li> <li>•Access to newest technology</li> <li>•Internet infrastructure and penetration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Weather</li> <li>•Climate change</li> <li>•Laws regulating environment pollution</li> <li>•Air and water pollution</li> <li>•Recycling</li> <li>•Waste management</li> <li>•Attitudes toward "green" or ecological products</li> <li>•Endangered species</li> <li>•Attitudes toward and support for renewable energy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Anti-trust law</li> <li>•Discrimination law</li> <li>•Copyright, patents / Intellectual property law</li> <li>•Consumer protection and e-commerce</li> <li>•Employment law</li> <li>•Health and safety law</li> <li>•Data Protection</li> </ul>

Figure 2: PESTLE factors (adopted from Vuorinen 2013)

In order to make PESTEL analysis, central and most probable factors should be chosen from each category. The company is a startup, that has just begun its operations. Operation is not yet stable or profitable but the business is growing. The goal is to open new offices, to find 5-10 new IT partners and new customers as well by the end of 2020. Company has a wide range of services, the list of service is presented below.

Services for consumers:

Computer repair, maintenance and building

Software installation and updates

File management (recover and transfer)

User support and training

Smartphones

WLAN and cable network installation and maintenance

Services for companies:

Homepages and webpage hosting

Social media and branding

It is important to analyze external driving forces which can affect the company whether positively or negatively. The next step would be to prepare a business and marketing strategy and to analyze market segment.

### **3.3 External drivers**

Following macro elements are the main external forces for change.

The most important external driving force is technology. Technology is developing fast and services become more digitalized. Tablet computers are becoming less popular, because the size of the laptops is growing smaller and thinner. Laptops are becoming more popular replacing tablets. PC computers are used mostly for e-sport and video games. How are the main laptop, PC and smartphones models in the future? How laptop/PC technology can affect the development of the service in the future (i.e. offering fixed services for Lenovo laptops if there are known issues such as changing battery, updating drivers etc.?). The business is growing as digitalization progresses, there will be certainly a need for IT services like IT-Apu certainly in the future.

The company will grow and the platform technology will most probably changed in the future. Service layout is important regarding customer experience. Is the service accessible on different devices? Is layout simple enough and is process order clear for customers? Are there manual processes for service owner? If the volume of the manual processes will grow, should transactions be automated? IT architecture and data security should be assessed carefully.

Data protection is a driving force for IT, retail and services companies. Customer's data must be protected and only authorized persons should be able to access it. Data protection is regulated and should be handled accordingly. Companies should be able to retrieve customer data if being asked and how it is handled and stored and who has access to it. For example, WordPress technology is cheap, but cybercriminals find often vulnerabilities and attack WordPress pages (Viestintävirasto 2018 and 2015).

One growing trend in technology is cybersecurity. According to Kyberturvallisuuskeskus threats for consumers in 2019 are (Kyberturvallisuuskeskus 2019):

- cybercriminals try to steal your credentials
- hoaxes in fake e-commerce or order traps



- poorly protected devices
- phone apps that spy or steal your data
- consumers' data that is leaked from online services

What should be considered:

1. How technology will affect service supply in the future?
2. Layout and service accessibility on different devices
3. Manual/automated processes, IT architecture and ensuring data security

Main economic factor is how much customers are willing or are able to pay for IT services. Demographic factors should be taken into account. What is the main market segment? How the price is fixed? Who are the competitors and how their services differ from IT-Apu services? Consumers are becoming more aware of the prices and they are more likely to make comparisons. Another trend is to compare services based on recommendations from friends, relatives and community groups (such as Facebook). In order to find IT partners, it should be considered whether there are enough IT professionals available?

What should be considered:

1. Competitor prices and their product offering
2. Market segments (customer and IT partners) and their economic situation

Social factors focus on the forces within the society: friends, relatives, communities. Service providers are found and contacted through internet. What are internet usage habits? Is the desired market segment able to access internet? What are their beliefs and habits?

Legal factors to consider are data protection and agreements. How the agreement between IT partner, company and customer will change in the future? How to ensure data protection?

Environmental factors are fast-growing marketing components. Environmental issues to consider are whether there are environmental programs or partnership where company can participate. How can be services be promoted in a more environmental-friendly way?

At the time there are no political factors that could affect business.

### 3.4 Conclusion

Based on the PESTLE analysis following external factors have been identified:

Political	Economic	Social	Technological	Environmental	Legal
<ul style="list-style-type: none"><li>•None at the moment</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Competitor prices and their product offering</li><li>•Market segments (customer and IT partners) and their economic situation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•What are the potential customers internet usage habits?</li><li>•Is the desired market segment able to access internet?</li><li>•What are their beliefs and habits?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•How technology will affect service supply in the future?</li><li>•Layout and service accessibility on different devices</li><li>•Manual/automated processes, IT architecture and ensuring data security</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•How can be services be promoted in a more environmental-friendly way?</li><li>•Are there any environmental programs or partnership?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•How the agreement between IT partner, company and customer will change in the future?</li><li>•How to ensure data protection?</li></ul>

Figure 3. PESTLE analysis for IT-apu

Suggestion: the company will consider these aspects to get more customers:

- cover the whole IT-field
- stand out with the platform
- focus on the latest trends and changes
- advertise on social media
- the staff should be skilled
- affordable prices, keep an eye on competitors price range
- an easy to use automated platform for customers and workers
- two-factor encryption, pgp (pretty good privacy) encryption and HTTPS

## 4 Uplift 2018 competition

Spring 2018 I noticed a Facebook add that there is a business idea competition Uplift 2018. I was thinking that I could have some help from the competition to my thesis, I decided to participate in the competition.

In the summer I was at an interview / presentation of my business idea and three judges were asking questions about the idea. They also filmed our session so they could check it out later. They told me that I needed to fix a marketing plan and think about the earning model and are I going to sell the service to B2B or B2C.

Under the summer I had so much work with my company so I didn't have time to do anything to my business idea. In August I got a call from Uplift and they told me that I am in the finals. I was not expected that, now I needed to start to do some work for the Uplift final.

I had to fix a website for my business idea, I ordered from Viestintävirasto a new domain. I was looking for it-apu.fi but that was taken, but it-apu.com was free so I ordered it. Then I needed to sketch up how my new site would look like. I needed a site that you could order service time easily from. That was the idea of my business idea. Easily order a service and easily get it.

My first site was very simple and had only 3 pages on it (Etusivu, Tietosuojaseloste and Varaa aika). (Appendix 4.)

I wanted to have the site running before the final at the Uplift 2018 competition, if I won they could go at my site and get some more information or even order a service.

Monday 1.10

I needed to do a video and the topic was like our business idea and something about you. The video length should be 30 seconds. No more or less. I did not have any ideas for the video so I had to improvise and think what I should tell in the video. I was thinking that they said that there should be some humor in it when I was in August in the final presentation with business idea and company categories. I decided to do a video that I am writing with my home computer at the office and suddenly I get a bluescreen in Windows operating system. I get so angry that I take my hammer and smash the computer and it fails, we get black screen. The computer is dead. I then take my phone and go to IT-Apu website and order some help. 30 minutes later I got a new computer with a big 32" screen, mouse and keyboard installed. And then I made thumb up in the end. I used Adobe CS video editing program to cut the film.

In the first version I didn't have any sound in it but I wasn't happy about it. Needed to get some sound because when it was filmed with my Nokia telephone camera the sound was terrible. I also think I should have used a gimble because the picture was not so stable, I could have been much better with that.

I started to edit a new version from the beginning. I also put some sound in it and it started to be something. Nice. I liked it a lot. I have to mention that I got help from Mikael Green who helped me with the filming and editing, thanks a lot.

Tuesday 2.10

When the first video was finished, I noticed that it was almost 1 minute long. I needed to cut more from it. I cut some scenes shorter and tried to focus on what I think the judges want to hear and see. I also made IT-Apu logo in the beginning. Mikael found some nice music and we implemented it. We put some nice easy music in the beginning and after smashing and ordering a time for service we put some more drum based modern music in it. (Appendix 11.) I really liked the outcome. When I came home at the evening, I played it for my family, they loved it (kids wanted to see it over and over again). They loved especially when I smashed the computer with the hammer.

Thursday 4.10

I had to start to make my pitch because tomorrow 5.10 I will have the first pitch help from Point College teacher Maria Kantola. I thought I would need help because I have not done any pitch to like 350 people. I think the biggest group has been like for 100 people. And to present your business idea for six judges (dragons) isn't helping either. I struggled to finish my pitch and I think the clock was almost 02 am when I was ready. I also made a power point presentation (we should make one slide to the competition and only one slide) because Maria wanted that when we meet, I will present it for her so she can then help me out. The Pitch was not so easy to do because we had a time limit that was 4 minutes. They said that you should talk about 4 things: About the company 1 minute, Business idea 1 minute, then free topic 1 minute and 1 minute why you should win. For me it was a huge problem, because my first pitch that I tried home I took like 7 minutes. Too much information. Need to cut it down with almost half.

I decided that I will present this to Maria and we will then discuss about the pitch

Friday 5.10

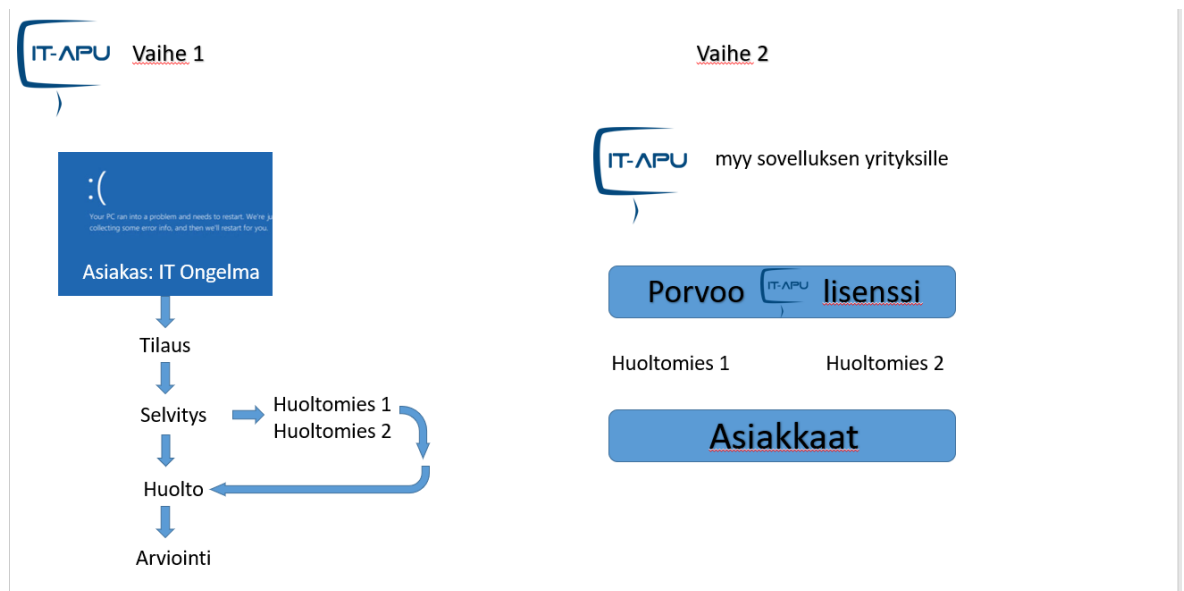
Friday and I had an appointment with Kantola at Point Collage in the old WSOY house in the centrum of Porvoo. I went there and she welcomed me. She said that we go to her room and we will start immediately with my pitch. When I started to present it, she closed

her eyes. She wanted to hear how I present it and how the words are flowing. After I had presented the pitch she started to talk to me about the things I need to change and why. She said to me that I speak quite slowly so time issue is not so bad.

I made the changes and then she said I need to start from the beginning with my pitch. I presented it once again to her. I also took time with my phone so I could see how long the pitch would be. Four minutes is really short time for me, as I am a teacher so I can speak a lot and for hours if needed.

I think the clock was about 4,50 when I finished the pitch. I needed to short it a little bit again. We made some changes again, changed words and some sentences. After that I made again the pitch to her.

When I had done it, I said that I will exercise home and she gave me some tips how to do perform better. Then I showed her the movie I had done. It was the 30 seconds movie with the phone. I played it from my computer to the big screen threw the video projector. She then said that this video has a story and she likes it. And I should also remember that in my pitch I should have a story there too, following a red line also here. When we had discussed about the video, I showed her the power point I had made and explained it to her. Before she started to speak, I said to her that this power point is not good, I do not like it. There were some issues and the biggest was that it didn't explain my business idea. We were thinking about problems and I said that I will do a new better one. I needed also to have a timeline and some economical numbers in the presentation.



Picture2: Power Point presentation 1

My second version of my pitch (Appendix 17.) I made with my sparring teacher Kantola (this was a raw version of the pitch but I had clear goal with it). It had a starting point, some info and a good end.

After I had my pitch session I went home and started to write and adjust my new pitch. I also took time and noticed that if I speak fast, I will just finish in like 4 minutes and 15 seconds. I think this will be ok. I trained all evening to memorize it. Even if I speak fluent Finnish, I noticed that when it is not my mother tongue, I had some difficulties. I even contacted Coscpace Larsen who was organizing this competition and asked if I could make the pitch in Swedish. I knew that one finalist was taking it in English so I could ask. Petter Larsén said that of course you can do it in Swedish but remember that maybe not all in the audience will perhaps understand what you are saying in your pitch, but it would be my choice. I decided to do it in Finnish as I planned.

#### 9.10

I did write my pitch again in the evening after work and made some changes in it. I had with Kantola again a meeting next day, I needed to present it to her again. I started also to do the new slide in Power Point. It needed to be more focusing with those areas that the judges want to hear about. I made it like a business model that I was presenting.

I also needed to finish my video for the competition. I made some small changes in it and then I put some text parts in it. I also put IT Apu logo in the beginning. After the logo there was coming some light music and when the computer was freezing, I hit the computer with the hammer the music stopped. I then took the Nokia phone and made an appointment through the Internet. After I made the service appointment with the phone there came the text after 30 minutes and there was a new music playing and I filmed a new computer set and in the end thumbs up! Happy customer. I was happy about it. (Appendix 11.)

I then send the video to Petter Larsén because they needed it as soon as possible to edit it in their system. I showed the film to my kids and they liked it. I think that the point that we all struggle with IT problems and need help. IT Apu is perhaps the solution for the customer.

The clock was really late, I think like 02 in the morning and I needed to get up 6.40 so off to bed. Tomorrow I should present my new pitch to Kantola and also show her my new Power Point slide.

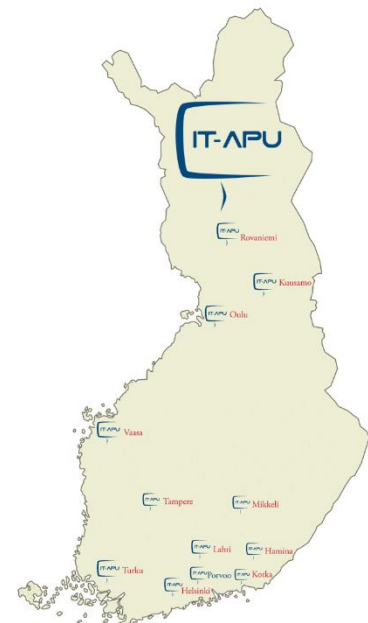
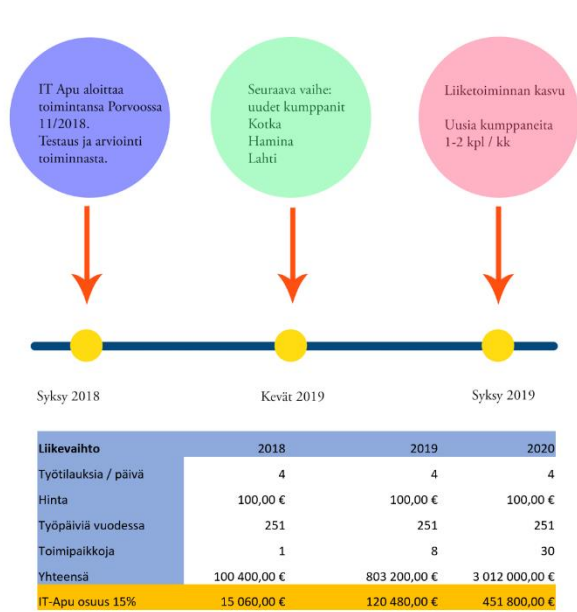
#### 10.10

One day to the competition and my pitch was not ready and I was not sure about my slide either. Time was running out and fast. After the work day I went to Point Collage again and I presented my new pitch for Kantola. We made some minor changes in it and checked that the time was in four minutes. She also tried to give some suggestions how to

perform to the judges and audience. Then we looked at my new slide and she said that now it was much better and everything that the judges wanted was in the slide. Good, finally.

We also talked that if I wanted some pitching help tomorrow before the competition, she could give it to me, but I thought I do not need anymore. This is it, now I would be on my own.

At the evening I made some few minor changes at my pitch and trained it for two hours and went to bed little earlier around 24.00. Tomorrow was the Final day. The time had gone so fast these last weeks.



Picture 3:Power Point presentation 2 final

11.10

Final Day



Picture 4: Grand Uplift 2018 final

I woke up normally 6.40 and went to my work. I had work from 8.30 to 12.00 so it was a short day at work. That was really good. I had to go and buy some new clothes and also go to Mroom to fix my hair. They were helping me out in Dressman so I got the right clothes and in Mroom Joe who had just started there made my hair. Joe wished me good luck in the competition because I told him where I was going in the afternoon.

15.00 I needed to be at Kulttuuritalo Grand because we had a rehearsal there and the organizer wanted us to know how the evening was going to be carried out. I went there and came 10 minutes to 15.00 there. Was a little bit too early so I had to wait. The organizer was late, so the time was going so slowly. It felt like hours for me. I noticed that the other finalists were also some nervous. I wasn't the only one. I started to chat with the other Haaga-Helia students and their business idea Toppen. I told them that I am also a student from Haaga-Helia but I study in Pasila. They told me that they are really nervous and even they have presented their business idea several times to other people.

When the clock was 15.20 Petter said that we could come to the main stage and he would be telling us how the evening should be going. We got also our Finalist badges we needed from Iryna (she was some media provider to this event). I had earlier last week sent her my Facebook and Instagram address and a short description about me and my business idea.



First the host would make some small talk and then the 6 judges would enter the scene. Then it was the vice mayor from Porvoo Fredrik von Schoultz that had his opening speak. After that it was time for the finalist in the business idea category and IT Apu was the first one. After me it was Toppen and last but not least Klick business idea. When we had presented all business idea it was Porvoo city that was premiering a Porvoo company.

After we had done our rehearsal and no one had something to ask the clock was only 16.00 and we had one and a half hour to the start of the event. I went to my work to eat something and rehearsal my pitch for the last time. Soon the event will start.

Went back to the event and there where a lot of people all ready in the Grand, even if there were 30 minutes until the show would start. I went to the backstage room and was waiting for the event to begin. I was the first one to start to present IT-Apu for the sharks. I was a little bit nervous because the event was sold out and there where a lot of business minded people in the crowd, I can mention Peter Vesterbacka for example.

The Uplift started 17.30 and the host came on stage and welcomed Fredrick von Schoultz from Porvoo kaupunki to hold the welcome speech. After that 17.45 IT-Apu video started to play and it was time for me to entrance the stage.

When my video was showed I did entrance to the stage. Now this is it.



Picture 5. The Uplift 2018 final has started



Picture 6. Peter is holding his pitch to the judges (picture taken by Mika Laine)



Picture 7: At the end of the pitch Peter gave a business card to the judges if they need help with IT

The presentation went quite good I think. I made my points and I think as working as a teacher it helped me to sell my business idea to the judges. When my presentation was done, I went to the backstage and waited for the two other business idea competitors to present their business idea. I heard how they presented their business idea and was happy mine was done. When they had done their presentations, we all waited for who is going to win the business idea category. I remember that I was a bit nervous and was really shocked when the speaker announced my name and IT-Apu. Wow, this was an incredible situation. I had won.....



Picture 8: The winner of Uplift 2018 (picture taken by Mika Laine)

## 5 After the competition

I was still working at Inveon as a teacher and had to start thinking that I need to put some time and effort on my business idea as I won the Uplift 2018 competition. We got a lot of media interested in business idea. (Appendix 18.)

All these prizes are totally worth over 20.000 euros and here is a list what I won:

### **Prize: 2500 euro**

**CoSpace workplace** with all services for one year 1.11-31.10.2019

- Networking
- Happenings
- Meeting rooms and sauna
- Cleaning the office twice a week
- Caffe and tea at the kitchen area
- Printing and scanning

**Hailer** process program for one year

**Point Collage** gives you custom education for you or employee

**Itä uudenmaan OP** gives you bank transfer one year for free

**Pohjola** gives you insurance one year for free

**Fiber Highway** gives 8 h sales and mentoring help

**Primer** gives strategy and marketing sparring 5 h each totally 10 h

**Transform Legal Solutions** gives 6 h legal advice

**Capital Dynamics** gives totally 8 h financing advice

**Signup Print Oy** your company gets

- 1 roll up with own Logo
- 10 pcs T-shirts
- 5 pcs pike shirts

**Uusimaa** will follow the winner and write about the company in the newspaper.

IT-Apu got an office room at CoSpace Rihkamatori 2 Porvoo. We needed to move in 1.11.2019 with all computers and service equipment. CoSpace is a co-working facility that offers workspace and related services as a package to companies. The place is renovated and is in the heart of Porvoo city.



Picture 9: The new IT-Apu office at CoSpace Porvoo

We started to move our computers and other stuff so we could start working at our new office. It took one day to fix all, and the office was in use next day.

I also started to make our marketing stuff because we needed to start marketing so IT-Apu would get customers.

## 6 Cooperation with local internet provider

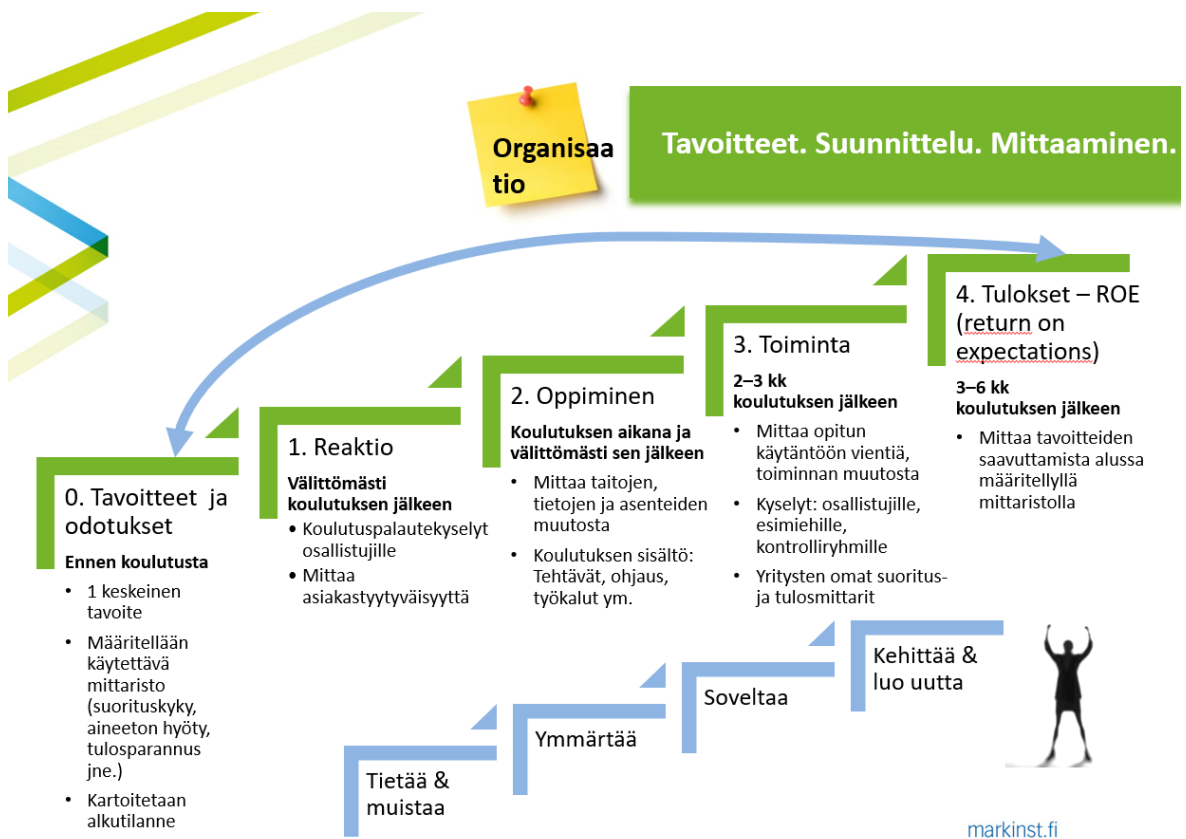
In december 2018 one evening there were in the local internet provider a gathering when they were having a VIP customer evening. I had just a month ago won the Uplift competition and I didn't even get in through their door, and they said that maybe we should do some business together. They had noticed that I had won the competition. After the event was finished, they approached me again and said that they have a business idea and maybe I could help them out with that. Of course, I was interested, and I gave my email to them so we could be in contact.

Next week I got an email from the company and we decided to have a meeting 11.2.2019. Before this appointment one prize of winning the Uplift 2019 competition was that Point College school offered some helping hands for the winner. We had with my mentor from the competition Maria talked that she and Jalmari Eklund would give me the helping hand to IT-Apu regarding preparation to close the deal with the local internet provider.

We had our first meeting with Jalmari and Maria 15.1.2019. I presented IT-Apu to them, and then we were thinking about strategies how to nail the contract with the local internet provider. Jalmari is a regarding to his LinkedIn profile: Voice Of Customer/New Business Key Account Manager/Trainer and Lean Coach at Porvoo International College Oy (from 1.1.2019 the school has merged and it is now Careeria). He has done several coaching for example to Elisa so IT-Apu was familiar as a case and he knew how to make the best possible outcome for the IT-Apu coaching.



We were discussing several methods how I should prepare me for the first appointment 11.2.2019. He showed me Donald



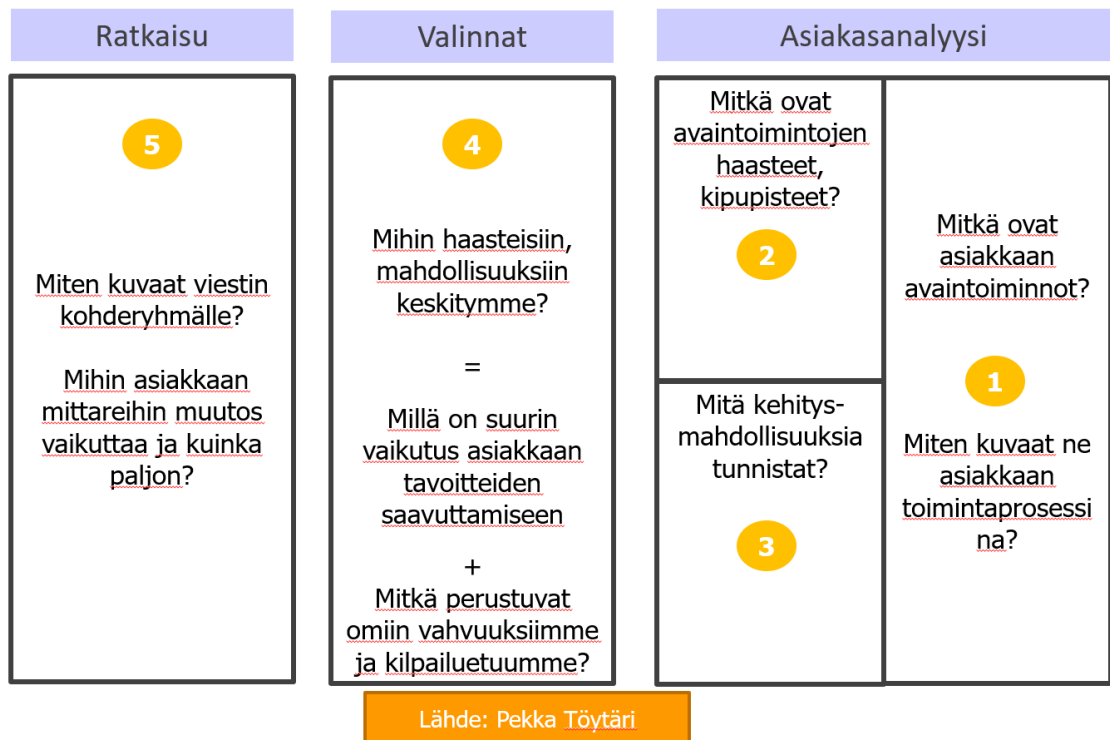
Picture 10: Organizations education map (Jalmari Eklund).

Kirkpatrick four step model, that Jalmari had changed to his own model while he was working in markkinointiinstituutio, how education effects the outcome. Jalmari said to me that I need to understand how to present my business idea to the LPO so I can fix the deal. (Educational technology)

We talked also a lot about Pekka Töytäris canvasmodel how to understand the customer.



## Systemaattinen asiakasymmärrys



Picture 11: How to understand customers

In Pekka Töytäris canvas model the starting point is the customer's current activity, which is to be described as a goal-oriented and phased process in order to provide a sufficiently concrete view of the customer's current situation. The next step is to understand the weaknesses of the current mode of operation and the identified pain points, and development opportunities that the customer is unlikely to have identified are typically based on new innovations.

The options for changing points 2) and 3) are those that are most relevant to the customer's business and are based on our own strengths

Finally, a value proposition is developed based on the selected options. (Pekka Töytäri, Springer.Link, Hinterhuber Andreas, Snelgrove Todd C).

We talked with Jalmari also about clients anticipation towards our company and how do we stand if we compare us with our competitors. What are IT-Apus strenghts and weakness to other IT service companies in the region. And we talked about on what level our company is in the Lahtinen-Isoviita expectation model of the customers. We analyzed companies in the region and then I compared them to IT-Apu. I could use this information when I was going to LPO meeting.



Picture 12: Different levels of what the customers expect

After the meeting I got some home work to do. I needed to think about the customer values the internet company has and somehow show them what IT-Apu can offer.

I made a PowerPoint (Appendix 5) for the meeting 11.2.2019. I took away the slide that contains the economical numbers (slide number 7 in Appendix 5). I made the PowerPoint in good time before the meeting because I wanted to have it done good.

## 6.1 Meeting with LPO 11.2.2019

The meeting was hold in the Lovisa LPO headquarter and I started to present IT-Apu who we are and what we are doing. (Appendix 2.) Entrepreneurship and homes are becoming more and more digitalized, which is why they need the support to stay in the development and keep IT and other electronical devices up and running. The challenge is to do this

cost effectively and the same time good pricing on a customer-oriented basis. After presentation LPO had their own presentation and talked about what they have been planning. They had been thinking of giving different a B to C services concepts to their customers. They were looking for a company to do cooperation in the B to C service.

#### IT-Apu

- IT-service to the customers, evenings and weekends
- Rent a IT-service place at LPO so the customers could bring their devices for service.

#### LPO

- Giving marketing help by offering to their customers IT-Apu services
- Could provide IT expertise and work for IT-Apu network customers

The meeting went good, and we decided to meet again 6.3.2019. We needed to think how we could build a cooperation between our companies.

The next meets agenda was:

Practical cooperation and income sharing

- IT-Apu proposal

#### Workspace

- LPO proposal

I needed to make a proposal how we could start cooperation and how should the income division look like. I contacted Jalmari again and told him how the meeting had gone, and we decided to have a new meeting so I could be prepared good for the next meeting with LPO in 6.3.2019.

We decided with Jalmari that we will meet again 25.2.2019 at HKK (Hevosien Kenkä Kampus) Careeria early in the morning. We started the meeting to briefly check what I had made for economical calculations. After that Jalmari showed me some PowerPoint slides about Lean thinking and we were thinking about IT-Apu and Lean A3 thinking. We just implemented IT-Apu in A3 thinking.

Plan	Do, Check, Act
<p><b>Background</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Direction</b></li> <li>- <b>What is already being done</b></li> </ul> <p><b>Where are we now</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Problem</b></li> <li>- <b>Challenge</b></li> <li>- <b>What are the consequences</b></li> </ul> <p><b>Goal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>What do we want</b></li> </ul> <p><b>Root causes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>What &amp; How</b></li> </ul>	<p><b>Action</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Choice</b></li> </ul> <p><b>Follow up</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>How to do it</b></li> </ul> <p><b>Corrective Measures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lessons</b></li> <li>- <b>Realizations</b></li> </ul>

Picture 13: A3 thinking

We should always have a plan and then Do, Check and Act. It is very simple and effective model. We focused time on where we are now and on IT-Apus goals and how we will get there. Very effective way in my opinion. (A3)

When we were finished, I was ready for the next meeting 6.3.2019 with LPO.

## 6.2 Meeting with LPO 6.3.2019

6.3 we met again at LPO headquarter and I showed my showed my presentation (Appendix 3.). We talked about the earnings models and what services we are going to give LPO customers. LPO have B2B and B2C customers. They have now over 5000 customers and the number are increasing all the time. In few years the vision is that they have 10000 customers. And this means that we also get more work to IT-Apu.

We also discussed how we should proceed, because we all agreed that this is a win win situation for both companies. For the next meeting we had following things to do:

How should the responsibility between client and invoice

IT-Apu needs for the servers a rack place in LPO Linnurata 6 basement

IT-Apu need a office to do services at LPO headquarter

LPO and IT-Apu needs to do a "yhteistyösopimus" so we can start our partnership.

We did use the IT2018 "toimitussopimus", IT2018 "laitteidenhuoltosopimus" and IT2018 "konsultointi- ja muita asiantuntijapalveluita" as our guidelines for our partnership.

(Appendix 6, 7 and 8.)

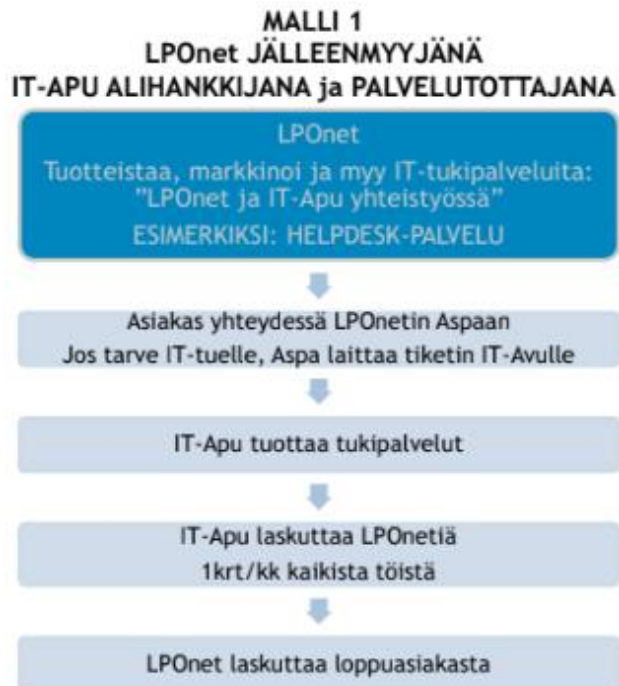
Next meeting was planned to hold 23.4.2019 at LPO headquarter in Lovisa.

### 6.3 Meeting with LPO 23.4.2019

LPO started to present their suggestions where our office could be. They have several rooms available so we could just pick one that suits us best. We could work there from 9-17 same time that they have their sales open.

We also made suggestions how the work could be done between our companies:

## LPOnet & IT-APU NÄKEMYS YHTEISTYÖSTÄ

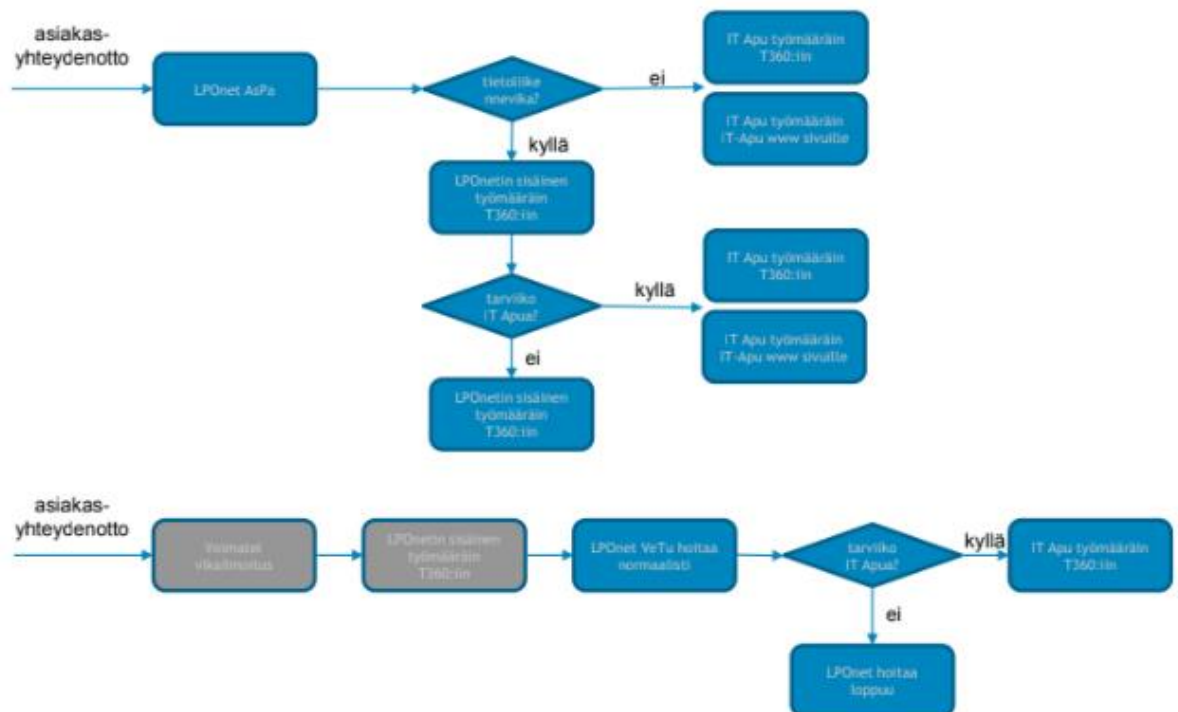


Picture 14: IT-Apu and LPO corporation model

We need to make clear following things till next meeting:

- prices
- LPOnet products they sell to customers
- hard to make a ticket system that works together with LPO and IT-Apu
- how we should follow up tickets so all tickets are going to be invoiced

## Alustava toimintaprosessi LPOnet & IT-Apu



Picture 15: IT-Apu and LPO service model of the customer ordering a service

Now we have the processes almost ready and now we needed to focus on the partnership deal. We also started to think about moving our office to LPO headquarter.

We needed to get a place to make IT services in Loviisa. IT-Apu needs was one room that we can have several tables for services and coding and one table for server testing.

We found a room with a near exit door easily that suits IT-Apu.



Picture 16: IT-Apu office at LPO headquarter

This place would become our headquarter in Lovisa. We need just to move in here and start the business with LPO.

#### **6.4 Meeting with LPO in May 2019**

In May 2019 we also get an offer from LPO about the server place in their server basement. (Appendix 13). We have accepted the offer and we are building the servers now and they will be running before the end of 2019 at LPO.

In the summer we were all on semester so we didn't do so much for the contract but I did a pricelist and what services we could provide for LPO and their customers (Appendix 14).

We decided to have a meeting after the semester in august 21 to meet and try to finish the contract.

## **6.5 Meeting with LPO in August 2019**

We met with Gustaf at LPO and we had very good discussions and we almost got the contract ready. There were some open questions that we needed some time to think how we could proceed with them. We also did go through the office rental papers and he said that he will finish them till next meeting. We talked also about that the pricelist should be in the contract as "appendix" so we don't need to sign the whole contract if we change some prices.

We had now overcome all questions and now we needed to fix the contract ready to be signed. I contacted my business layer Andersson who had helped me on this journey to get the contract right. Andersson did read the contract and his statement was I can sign it. There aren't any legal traps that will get IT-Apu in trouble.

I mailed in September to Gustaf and said the contract is fine and we are ready to sign it. Gustaf replied and said that in end of September they are ready with all contracts and we will sign the contracts before the end of September. We decided to sign the final contract 19.9.2019 at LPO in Loviisa at 15.30. (Appendix 9.)

Gustaf had also made our rental contract for the office and we could sign it the same day so we would have all the papers in order. (Appendix 10.)

## **6.6 Contract 19.9.2019**

19.9 I met Gustaf again at LPO and now was the time to sign the contract and the rental contract. I read of course all the papers again before signing them, and when I had finished reading, we signed them and then we shake hands. Next step was to announce to the media about this deal, we started to make a press release to the newspapers. (Appendix 19)

Now we could move to our new office at Loviisa and start our partnership with LPO. We also need to do media info to the newspapers so I started to make one for IT-Apu so we could give it to press 1.10.2019. (Appendix 15.)



## **7 IT-Apu Service Oy beginning of a new company**

IT-Apu was getting to a point that it started to get some jobs here and there and my main job was as a teacher during the day meant that I needed to get someone to do the few jobs that were coming in. Kristoffer was also working as a teacher at that time but his contract with the school he was working for was ending in May which meant that he would need to find another job. Kristoffer didn't want to find a 9-5 kind of job, which started the conversation between us about him buying a part of the company.

Then we started to think that we need to start a new company as I have some other business in DPI Service Oy so we decided to make a new company for this business. A few weeks later Kristoffer got the money from the bank and we signed the papers.

I started to make all the papers for the new company. We used the IT-Apu name for the company and then we decided to open a bank account for our business. IT-Apu needs a bank account to pay share capital and process payment transactions. Then we needed to make Trade register and Tax administration notifications. I used Y form for that. This can all be done in internet. In one day, I had made all things needed and payed the fee 380 euros for Trade register so they will proceed with the registration of IT-Apu.

When I got the bank account from Osuuspankki I could pay the 2500 euros for share capital requirement and then we could start making invoices to the company. (Appendix 12.) Now we have a company that is ready to make services to the customers.

## 8 Discussion

This project has changed a lot under the way. It started to give some value to DPI Service Oy company, but it created a new company and a partnership with two companies.

The company is expanding, and we have got one service specialist in Lovisa and three in Porvoo, we are already six specialists in the company. We are all using the Hailer application to get IT-service jobs in our mobile phones. We are now in the testing period and by the end of year 2019 we will check how we have managed with this system. We need also to see if the prize is too high for the Hailer process platform, otherwise we need to improve osTicket so we can use it for IT-APu that we have been testing and is free. After this we can decide if we want to search for the next partnership for IT-Apu.

The original workplan looked like this:

Week 51	Start thinking about the questions to the survey so they collect the information I need
2018	
Week 1	Write on thesis: Objectives finished
Week 2	Questions for the survey should be ready
Week 3	Make of the survey and send it to the people. Gathering information to thesis
Week 4	Writing on thesis
Week 6	Writing Theoretical framework
Week 7	Analyze the information from the survey
Week 8	Start to build the website service webpage Project requirement analysis Strategy planning process Design process Function testing
Week 11	Beta testing that the website is working as it should
Week 12	Have a group of people to see the Beta version of the website and have an interview with them about the website. What is good and what is bad.
Week 13	Make the changes and test again with Live testing
Week 16	Start to write the thesis
Week 17	Attended to the Uplift 2018 competition
Week 19	I was in a sparring event for the Uplift 2018 competition
Week 20-33	I had so much work so I didn't get any work done in my thesis
Week 34	I got a call and I was with IT-Apu in the finals

We can say that this workplan did not go as planned. This project has taken almost two years, but I managed to keep the focus. It is not always easy. I am glad that the outcome has become a success. To grow as a start up company will take some time, but I know that if you make this right and will do some extra efforts outcome will be a success. We need to focus to have an excellent customer service so our customer will notice that when they contact us things happens and fast. Our motto is three Ps (PPP= parasta paikallista palvelua).

It has been a long journey, but I have learned so much. I have tested several programs, plugins and virtual environment (osTicket, Proxmox, SSL, Ubuntu, LAMP and Wordpress) and we have taken these programs in use. It has given a lot of knowledge and understanding how they work and how you do the configuration. We are using all these products besides osTicket now at our servers so the outcome from this job has been more than I could have imagine in the beginning of this project.

## **8.1 What I have learned**

I have learned a lot in this project because I started from zero. I had a problem and I found a solution for it.

I learned how to work with long term projects and that you need to be prepared and have a lot of knowledge when you are doing new things. It is much better to do it slowly and properly than jump immediately with the head in something you do not know.

I was surprised how hard it is to get a partnership contract. It took for me almost 10 months to make the deal with LPO. I hope the next deal will be closed a little faster. It was also very difficult to write this thesis because the project was alive and changed all the time. It started with something and then it moved to a another direction. But this project has given for several people work so I can say that it has been a success.

## **8.2 The future**

A lot of things need to be done, but we have already taken small steps to our Vision. LPO have been impressed so far, so we have a bigger project coming up in 2020 that I would

like to do for them. With all my knowledge I got from this project and from Haaga-Helia school when I studied there, I will have much help in the future.

I will thank my family, they have given me time and understanding for this project. Without your support it would not have been possible. Thank you!

Final message to you all: Believe in your dreams and make them true! You can do it!

## References

A3.2019. A3 problem solving. URL: <https://kanbanize.com/lean-management/improvement/a3-problem-solving/>. Access 16.11.2019

Appsvillage. 2019. Appsvillage how to get easily an app. URL: <https://appv.co/public/web-site/?lang=en&>. Access 16.11.2019

Cleaveroad. 2019. How much does it cost to make an app in 2019. URL: <https://www.cleaveroad.com/blog/how-much-does-it-cost-to-create-an-app>. Accessed 16.11.2019

Educational technology. 2019. Kirkpatrick's 4 step model. URL: <https://educationaltechnology.net/kirkpatrick-model-four-levels-learning-evaluation>. Accessed 27.11.2019

Eklund Jalmari. 2019, specialist, Careeria, Porvoo, 15.1.2019

Hailer. 2019. Process program. URL: <https://www.hailer.com/useitfor>. Access 17.11.2019

Hinterhuber Andreas, Snelgrove Todd C. Value first then Price: Quantifying value in Business to Business markets. Page 96. URL: [https://books.google.fi/books?id=-zMIDwAAQBAJ&pg=PA96&lpg=PA96&dq=How+to+understand+customers+pekka+t%C3%B6yt%C3%A4ri&source=bl&ots=2aPOdHXvTO&sig=ACfU3U14fHVnMczo19X0gUz4a0CvaUWhwQ&hl=sv&sa=X&ved=2ahUKEwjho\\_uqiYvmAh-WjwcQBHSzQDFQQ6AEwBXoECEsQBA#v=onepage&q=How%20to%20understand%20customers%20pekka%20t%C3%B6yt%C3%A4ri&f=false](https://books.google.fi/books?id=-zMIDwAAQBAJ&pg=PA96&lpg=PA96&dq=How+to+understand+customers+pekka+t%C3%B6yt%C3%A4ri&source=bl&ots=2aPOdHXvTO&sig=ACfU3U14fHVnMczo19X0gUz4a0CvaUWhwQ&hl=sv&sa=X&ved=2ahUKEwjho_uqiYvmAh-WjwcQBHSzQDFQQ6AEwBXoECEsQBA#v=onepage&q=How%20to%20understand%20customers%20pekka%20t%C3%B6yt%C3%A4ri&f=false). Access 27.11.2019

How to Geek. 2019. How to get a secure password. URL: <https://www.howtogeek.com/195430/how-to-create-a-strong-password-and-remember-it/>. Access 16.11.2019

Kyberturvallisuuskeskus. 2019. Top 5 tietoturvat ja ratkaisut yksityishenkilöille. URL: <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/top-5-tietoturvat-ja-ratkaisut-yksityishenkiloille>. Accessed 24.4.19

LAMP. 2018. How to install LAMP on Ubuntu 18.04. URL: <https://www.digital-ocean.com/community/tutorials/how-to-install-linux-apache-mysql-php-lamp-stack-ubuntu-18-04>. Accessed 19.11.2019

Masaryk University, (2015) Available at:  
[https://is.muni.cz/th/359178/fi\\_m/thesis.pdf](https://is.muni.cz/th/359178/fi_m/thesis.pdf) Accessed 10.12.2017

osTicket. 2019. Install osTicket on Ubuntu. URL: <https://computingforgeeks.com/how-to-install-osticket-on-ubuntu-18-04-bionic-beaver/>. Accessed 19.11.2019

Töytäri Pekka. 2018. Selling solutions by selling value. URL: [https://www.researchgate.net/publication/325469186\\_Selling\\_Solutions\\_by\\_Selling\\_Value](https://www.researchgate.net/publication/325469186_Selling_Solutions_by_Selling_Value). Accessed 27.11.2019

Proxmox. 2019. Admin guide. Page 9. URL: <https://pve.proxmox.com/pve-docs/pve-admin-guide.pdf>. Accessed 17.11.2019

RAID 1. 2019. RAID 1 mirroring. URL: <https://searchstorage.techtarget.com/definition/disk-mirroring>. Accessed 20.11.2019

Really Simple SSL. 2019. How to make SSL to your webdomain. URL: <https://wordpress.org/plugins/really-simple-ssl/>. Accessed 20.11.2019

Search and Replace. 2019. Plugin Search and Replace. URL: <https://wordpress.org/plugins/search-and-replace/>. Accessed 20.11.2019

Springer.Link. 2018. Selling Solutions by selling value. URL:  
[https://www.google.com/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fmedia.springer-nature.com%2Foriginal%2Fspringer-static%2Fimage%2Fchp%253A10.1007%252F978-3-319-76517-4\\_15%2FMediaObjects%2F438834\\_1\\_En\\_15\\_Fig3\\_HTML.png&imgrefurl=https%3A%2F%2Flink.springer.com%2Fchapter%2F10.1007%2F978-3-319-76517-4\\_15&tbnid=UWBI0JIhrCQt9M&vet=12ahUKEwiJ--b4iYvmAhUK4RoKHdQAD40QMygPegUIARDsAQ..i&docid=1\\_ZaFoC-YBZsSM&w=1334&h=496&q=Pekka%20T%C3%B6yt%C3%A4ris%20canvas%20model&ved=2ahUKEwiJ--b4iYvmAhUK4RoKHdQAD40QMygPegUIARDsAQ](https://www.google.com/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fmedia.springer-nature.com%2Foriginal%2Fspringer-static%2Fimage%2Fchp%253A10.1007%252F978-3-319-76517-4_15%2FMediaObjects%2F438834_1_En_15_Fig3_HTML.png&imgrefurl=https%3A%2F%2Flink.springer.com%2Fchapter%2F10.1007%2F978-3-319-76517-4_15&tbnid=UWBI0JIhrCQt9M&vet=12ahUKEwiJ--b4iYvmAhUK4RoKHdQAD40QMygPegUIARDsAQ..i&docid=1_ZaFoC-YBZsSM&w=1334&h=496&q=Pekka%20T%C3%B6yt%C3%A4ris%20canvas%20model&ved=2ahUKEwiJ--b4iYvmAhUK4RoKHdQAD40QMygPegUIARDsAQ). Accessed 27.10.2019

Ubuntu. 2019. How to install Ubuntu. URL: <https://tutorials.ubuntu.com/tutorial/install-and-configure-apache#0>. Accessed 17.11.2019

Vuorinen, Tero. 2013. Strategiakirja, 20 työkäluu.

Viestintävirasto. 2018. WordPress-lisäosassa olevaa haavoittuvuutta käytetään aktiivisesti hyväksi. URL: <https://legacy.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/tietoturvanyt/2018/11/ttn201811141021.html>. Accessed 24.4.

Viestintävirasto. 2015. Murretut Wordpress ja Joomla -sivustot ohjaavat haittaohjelmia jakaville sivustoille. URL: <https://legacy.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/tietoturvanyt/2015/12/ttn201512161547.html>. Accessed 24.4.2019

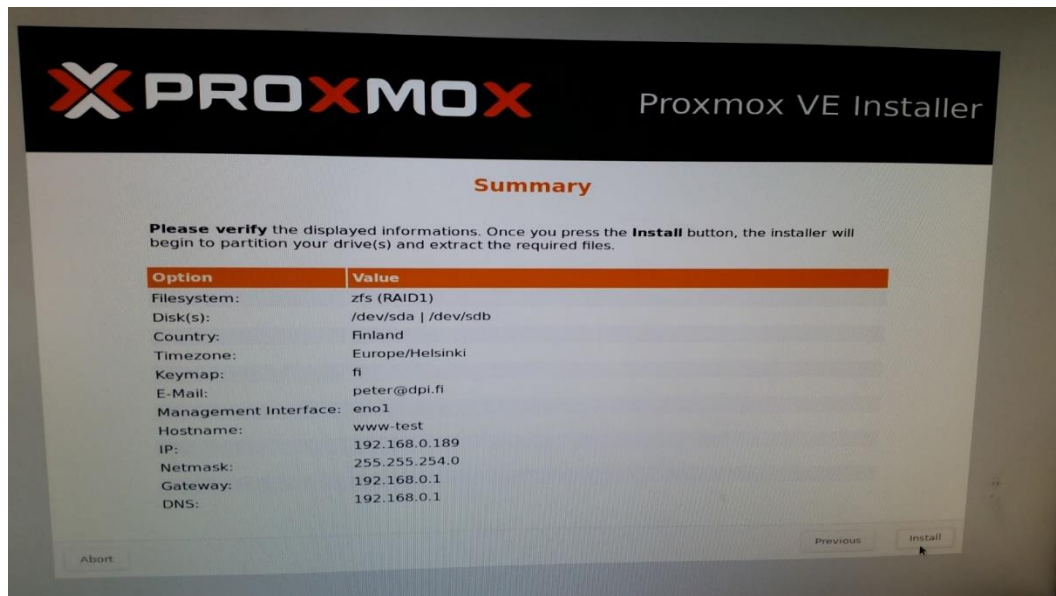
wpbeginner. 2019. SSL, how to install SSL and secure your website. URL: <https://www.wpbeginner.com/wp-tutorials/how-to-add-ssl-and-https-in-wordpress/>. Accessed 17.11.2019

## Appendices

### Appendix 1. osTicket testing

I tested also osTicket that is a world's most popular Customer Support Software. The best part of this program is that it is free to use.

I installed this program on my 1 unit HP DL360e test server.



I started to install Proxmox VE on the server and then I started to install Ubuntu 19.04 as a Virtual Machine. After I had installed Ubuntu I opened the terminal and started to write following commands:

**“sudo apt-get update”** & **“sudo apt-get upgrade”** so I got all programs updated.

Then I needed to install **mysql** and i did it with commando: **“sudo apt install mysql-server”** (osTicket)

When it was installed i wrote next **“sudo mysql\_secure\_installation”** answered **Y (yes)** on all questions MySQL asked.

Then I logged in with commando **“sudo mysql -u root -p”** and made a database for this test. I use usually for test use easy databasenames so I can easily find them. I can have a lot of databases so names are really important. **“create database testitapu;”**

**“grant all privileges on testitapu\* to test identified by test12344321;”**

We need to give permissions to our user testitapu with password test12344321.

Then I need to write following command that the server reload **“flush privileges;”**

Then it is nginx turn to get installed on the server **“sudo apt-get install nginx”**.

Then when it is installed I write **“sudo systemctl start nginx”** and to ensure that nginx starts when the OS is starting I write **“sudo systemctl enable nginx”**

After this it is time to install PHP. I use following command:

**“sudo apt-get install php \  
php-{fpm,pear,imap,apcu,intl,cgi,common,mbstring,net-socket,gd,xml-  
util,mysql,gettext,bcmath}”**



Next step is to download osTicket program and the latest stable version is v1.12.3 from Github.

The command **"sudo wget https://github.com/osTicket/osTicket/releases/download/v1.12.3/osTicket-v1.12.3.zip"**

I need to unzip it with **"unzip osTicket-v1.12.3.zip"**. I make a new map for the files **"sudo mkdir /srv/osticket"** and then I move them with **"sudo mv scripts upload /srv/osticket"**.

Then I made a copy of the config.php file:

```
"sudo su -"  
"cd /srv/osticket/upload/include"  
"cp ost-sampleconfig.php ost-config.php"
```

I give write access to ost-config.php with command:

```
"sudo chmod 066 include/ost-config.php"
```

Then I allowed www-data to write new files **"sudo chown -R www-data:www-data /srv/osticket/"**

I use Nano which is a simple terminal-based text editor to open the file we just copied earlier:

```
"sudo nano /etc/nginx/conf.d/osticket.conf"
```

Then I copy following text to the file I just opened:

```
server {  
listen 80;  
server_name it-aputestserver;  
root /srv/osticket/upload;  
  
access_log /var/log/nginx/access.log;  
error_log /var/log/nginx/error.log;  
index index.php index.html index.htm;  
  
# Enable gzip  
gzip on;  
gzip_min_length 1000;  
gzip_types text/plain application/x-javascript text/xml text/css application/xml;  
  
set $path_info "";  
  
location ~ /include {  
deny all;  
return 403;  
}  
  
if ($request_uri ~ "^/api/([^\?]+)") {  
set $path_info $1;  
}  
  
location ~ ^/api/(?:(tickets|tasks).*$ {  
try_files $uri $uri /api/http.php?$query_string;  
}
```

```

if ($request_uri ~ "^/scp/.*\.php(/[\^?]+)") {
set $path_info $1;
}

location ~ ^/scp/ajax.php/.*$ {
try_files $uri $uri /scp/ajax.php?$query_string;
}

location / {
try_files $uri $uri /index.php;
}

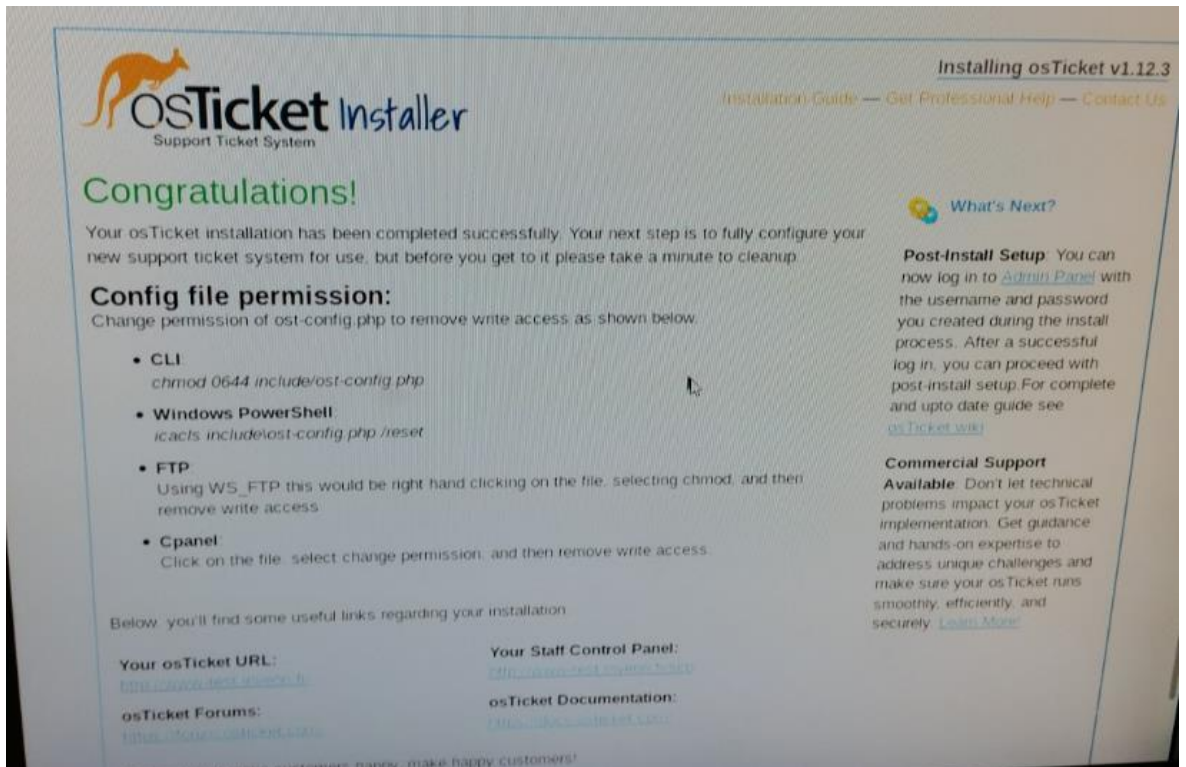
location ~ \.php$ {
fastcgi_param SCRIPT_FILENAME $document_root$fastcgi_script_name;
include fastcgi_params;
include snippets/fastcgi-php.conf;
fastcgi_pass unix:/run/php/php7.2-fpm.sock;
}

```

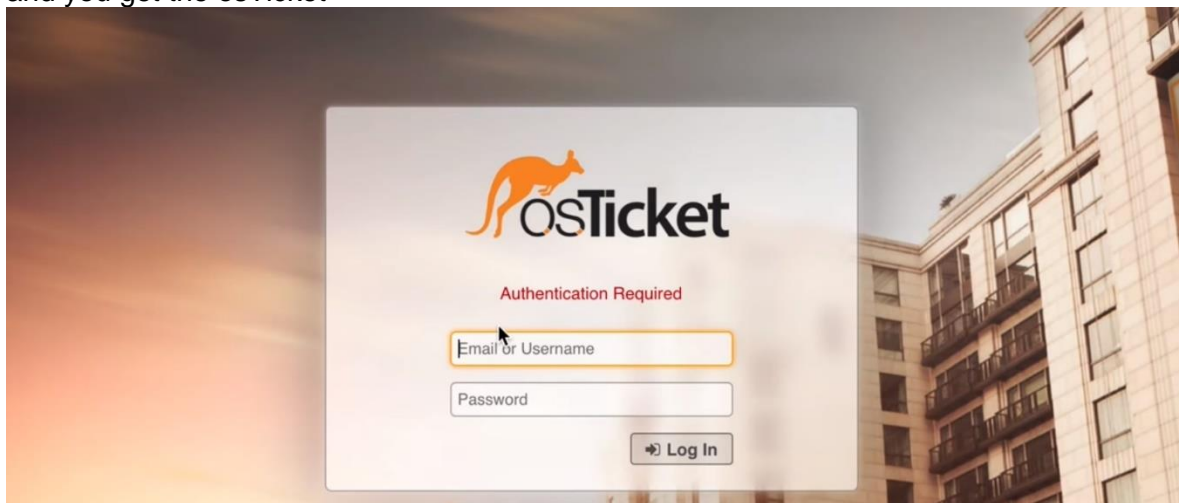
Then I close Nano with command CTRL + X and save the file when it asks me Y (Yes).  
I try if nginx works with command “**nginx -t**”and then restart nginx with “**sudo systemctl restart nginx**”

Now it is time to close the Terminal and write in the webbrowser your domain name and it should show you the install.php site where you need to give information about the os-Ticket.

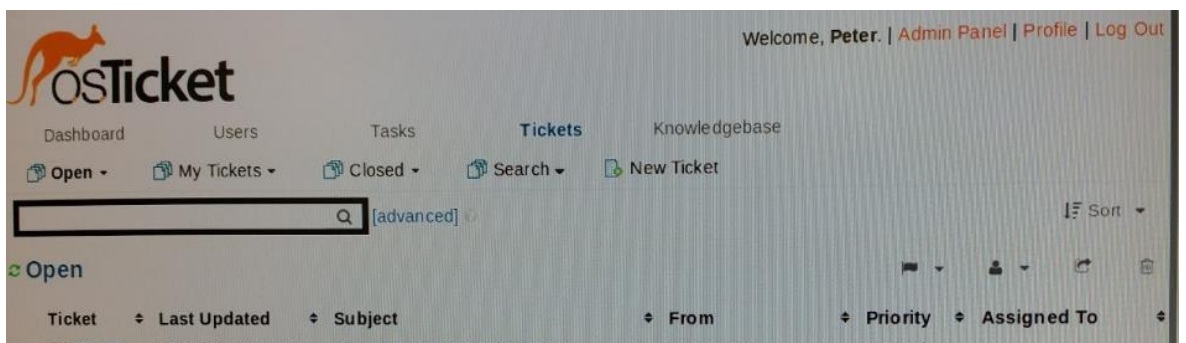
You also need to put your mysql Database, Username and Password info here that we made earlier and then you just click Install Now.  
When it is finished you get this overview:



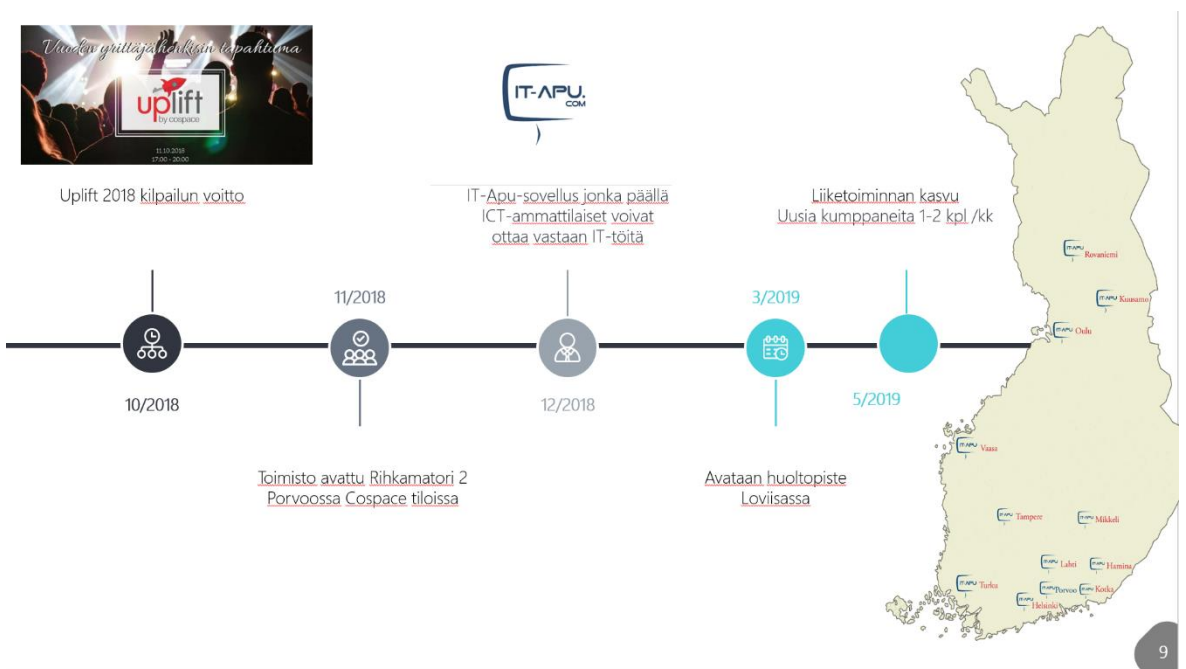
When everything is done correctly you just write your domainname in your webbrower and you get the osTicket



As a Admin you need to log in as an agent because there is only an admin account.

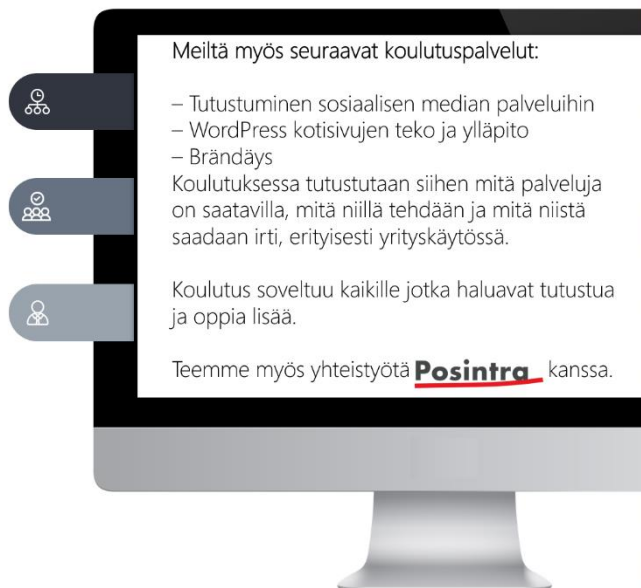


## Appendix 2. LPOnet presentation 1





- Tietokoneiden rakennus (pöytäkoneet, myös vesijäähdytys)
- Ohjelmistojen asennukset ja päivitykset
- Kotisivut (myös avaimet käteen)
- Domainit ja kotisivutilat (webhotel)
- Älypuhelimien käyttöönotot
- WLAN sekä kaapeliverkkojen (tulossa kuituverkkojen) asennukset ja huolto

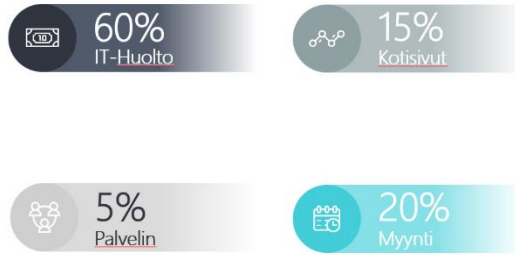


- Vaihe 1  
Asiakas avaa sovelluksen /kotisivut ja syöttää osoitteen, nimen ja puhelinnumeron sekä sähköpostiosoitteen.
- Vaihe 2  
Selvitys minkälaisesta ongelmasta on kyse. Näin IT-apu saa heti oikean huoltomiehen
- Vaihe 3  
Otamme yhteyttä ja sovimme koska tulemme paikan päälle
- Vaihe 4  
Huoltomies saapuu sovittuna aikana
- Vaihe 5  
Tulossa! Asiakas voi arvioida miten huoltotyö sujui.

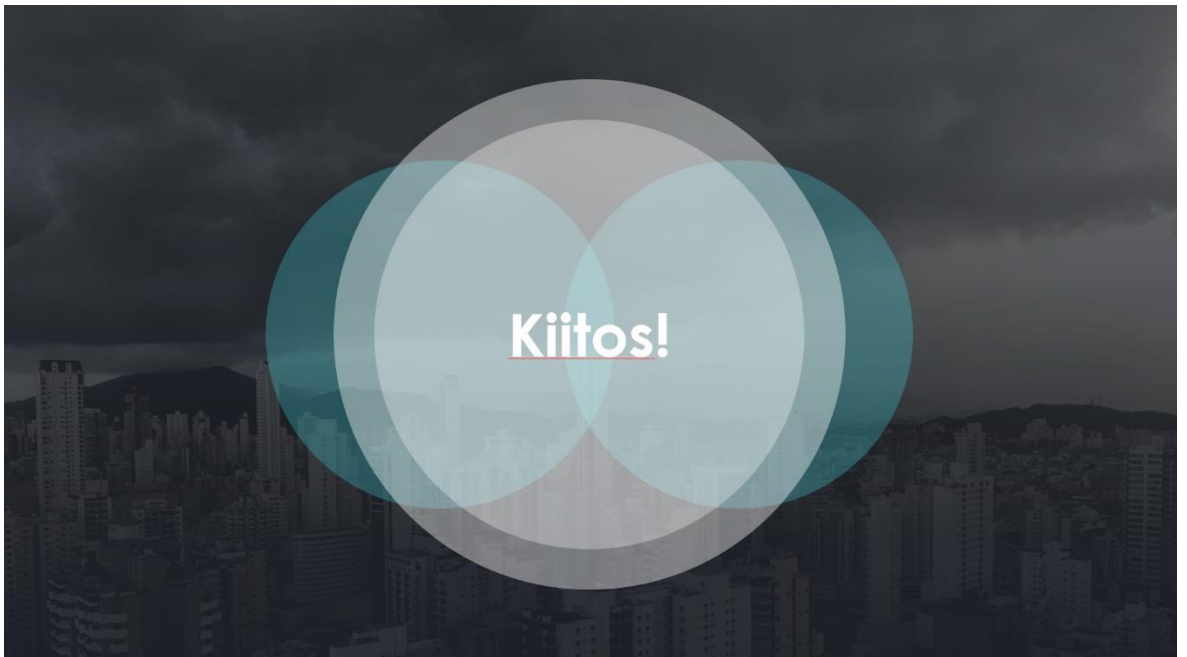




## Myynnit 2017-2019



3





### Miten palvelemme

- Selvitämme ja korjaamme laitteistoviat ja ohjelmisto-ongelmat.
- Komponenttien asennukset
- Vuosihuolto
- Kotisivut asiakkaalle avaimet käteen
- .fi domain sekä webhotellit
- Suunnittelemme ja toteutamme sosiaalisen median strategiat sekä vastaamme sisällöntuotosta yrityksille (videot ja kuvat).

### Tietoa meistä

IT-Apu on yritys joka voitti Uplift 2018 kilpailun Porvoossa, ja tarjoaa ICT-palveluita asiakkailleen ja partnereilleen. Yrityksemme toiminta kulminoituu IT-Apu -sovellukseen, jonka päällä ICT-ammattilaiset voivat ottaa vastaan erilaisia IT-alan töitä.





# Nykytilanne

Tänään ja tulevaisuudessa

- Tällä hetkellä toimimme sekä Loviisassa että Porvoossa
- Haluamme laajentua ja etsiä uusia yhteistyökumppaneita



3



# Asiakasarvo

Asiakkaiden kanssa käytävä vuoropuhelu muuttuu rutiinista mahdollisuudeksi kehittää osaamista.



4



## Miksi valita IT-Apu

### Loppukäyttäjän näkökulma palvelusta

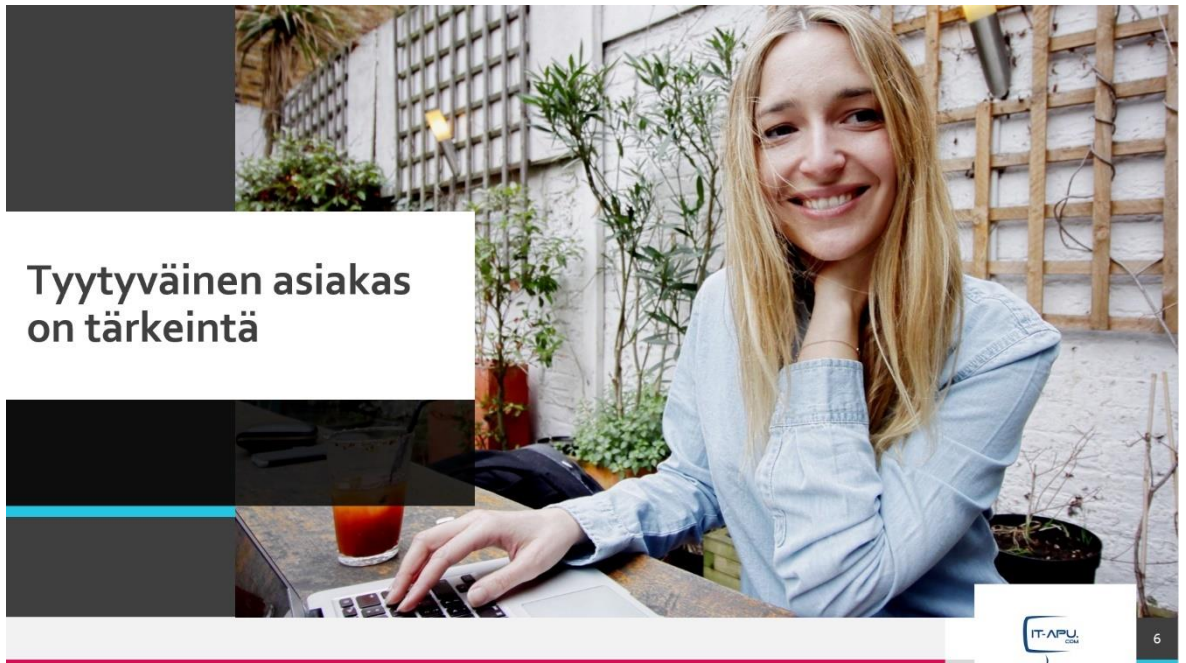
- Erinomainen asiakaskokemus – vaivatonta, huoletona sekä turvallista lisäarvoa
- Yhteydenotto LPO madaltuu ja asiakaskokemuksen seuraamuksena asiakas pysyvyys paranee ja palveluiden käyttöaste lisääntyy

### Tulevaisuus

- 3-5 asiakasta avaa portit ja seuraavat 3-5 alkaa suosittelu ja 3-5 alkaa pito
- LPO voi tarjota enemmän "tuotteita ja palveluja" asiakkaille (lisäarvoa).
- Tavoitteena on päästä hovihankkija asemaan sekä yritys- että yksityis-puolelle



5



Tyytyväinen asiakas  
on tärkeintä



6



# PPP

Parasta Paikallista palvelua



## Kiitos!

Peter Waltonen   
+358 40 145 2334   
peter@dpi.fi   
www.it-apu.com 

## Appendix 4. IT-Apus first webpage

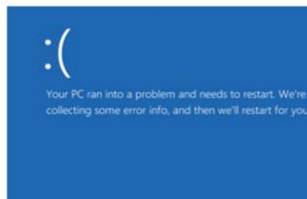
Front page IT-Apu.com



[ETUSIVU](#) [TIETOSUOJASELOSTE](#) [VARAA AIKA](#)



Tervetuloa!



### Kuinka tämä toimii

Vaihe 1 Asiakas avaa sovelluksen / kotisivut ja syöttää osoitteen, nimen ja puhelinnumeron. Vaihe 2 Selvitys minkälaisesta ongelmasta on kyse. Näin IT-apu saa oikean huoltomiehen paikalle. Vaihe 3 Huoltomies saapuu. Vaihe 4 Asiakas voi arvioida miten huoltotyö sujui.



### IT Apu opas

Huoltotyön pyytäminen: 1 Lataa maksuton IT-Apu sovellus älypuhelimellesi Google Play. Avaa sovellus ja luo tili. 2 Tee huoltopyyntö ja kirjoita huolto-osoite. 3 Saat viestin kun huolto saapuu.



### Ratkaisut

Ongelmia koneen tai yhteyksien kanssa? Lähituki auttaa asiakkaan tiloissa kaikissa IT-asioissa. Onsite, eli lähituki on edelleen tärkeä osa kokonaisuutta. Ymmärrämme, että aikaa ei ole hukattavaksi ja asia on bisneskriittinen. Lupaamme, että palvelu on aina käytössäsi.



## Tietosuojaseloste

### Keitä olemme

Verkkosivustomme osoite on: <http://it-apu.com>.

### Mitä henkilötietoa keräämme ja miksi

#### Kommentit

Kun sivuston käyttäjät jättävät kommentteja sivustolle, keräämme kommenttilomakkeessa olevat tiedot, sekä käyttäjän IP-osoitteen ja selaimen versiotiedot roskaviestien tunnistamisen helpottamiseksi.

Kun vierailijat jättävät kommentin tälle sivustolle keräämme tiedon, joka on näkyvässä kommentointikentässä, IP-osoitteen sekä selaimen versioon liittyvät tiedot. Sähköpostiosoitteesta luotu anonymisoitu hajautustieto (hash) voidaan lähettää Gravatar-palveluun, jotta tiedetään onko kommentoija palvelun käyttäjä. Gravatar-palvelun tietosuojaseloste löytyy osoitteesta <https://automattic.com/privacy/>.

#### Media

Mikäli lataat kuvia tälle sivustolle, sinun tulee välttää sellaisten kuvien lataamista, joissa on tallennettu paikkatieto (EXIF GPS). Sivuston vierailijat voivat ladata ja katsoa paikkatietoa kuvista, joita sivustolla on.

#### Yhteydenottolomakkeet

#### Evästeet

Jos jätät kommentin sivustolle, voit valita nimen, sähköpostiosoitteen ja url-osoitteen tallennuksen evästeeseen. Tämä toiminto lisää käyttömukavuutta, koska lomaketta ei tarvitse täyttää jokaisella kerralla uudelleen kommenttia lisätessä. Eväsetieto poistetaan selaimesta vuoden kuluttua.

Mikäli sinulla on tili ja kirjaudut sivustolle asetamme väliaikaisen evästeen, joka päättää tukeeko selaimesi evästeitä vai ei. Tämä eväste ei sisällä henkilötietoa ja se poistetaan kun selainikkuna suljetaan.

Kun kirjaudut sisään asetamme useita evästeitä, jotka tallentavat kirjautumis- sekä näyttöasetuksesi. Kirjautumisevästeet poistetaan kahden vuorokauden kuluessa, näyttöasetuksiin liittyvät evästeet poistuvat vuoden päästä, mikäli valitset "Muista minut" kirjautumisen yhteydessä, kirjautumistietojasi säilytetään kahden viikon ajan. Mikäli kirjaudut ulos, kirjautumiseen liittyvät evästeet poistetaan samassa yhteydessä.

Mikäli julkaiset artikkelin tai muokkaat olemassa olevaa tallennamme selaimen evästeen, joka sisältää muokattavan artikkelin ID:n. Eväste vanhenee yhdessä vuorokaudessa.



## Muilta sivustoilta upotettu sisältö

Tämän sivuston artikkelit voivat sisältää upotettua sisältöä (esimerkiksi videoita, kuvia, artikkeleita jne.). Toisilta sivustoilta tuodun upotetun sisällön avaaminen on verrattavissa siihen, että vierailija itse kävisi kolmannen osapuolen sivustolla.

Nämä sivustot voivat kerätä tietoa sinusta, käyttää evästeitä, upottaa kolmannen osapuolen seurantaevästeitä ja monitoroida vuorovaikutustasi upotetun sisällön kanssa, mukaan lukien vuorovaikutuksen seuranta jos ja kun olet kirjautunut käyttäjänä sivustolle.

## Analytiikka

### Kenelle jaamme tietosi

### Kuinka kauan säilytämme tietoa

Mikäli jätät kommentin, kommenttia ja sen metatietoa säilytetään toistaiseksi. Tämä tehdään siksi, että voimme tunnistaa ja hyväksyä seuraavat kommentit automaattisesti sen sijaan, että säilyttäisimme ne moderointijonossa.

Tallennamme rekisteröityneiden käyttäjien (jos sellaisia on) käyttäjäprofiilien tiedot. Kaikilla käyttäjillä on mahdollisuus nähdä, muokata ja poistaa omia henkilötietojaan milloin vain. Ainoastaan käyttäjänimeä ei voi muuttaa. Verkkosivuston ylläpitäjät voivat nähdä ja muokata käyttäjäprofiilien tietoja.

### Mitä oikeuksia sinulla on omaan tietosi

Mikäli sinulla on käyttäjätili tälle sivustolle tai olet jättänyt kommentteja, voit pyytää koostetiedostoa omista henkilötiedoistasi, sisältäen kaiken henkilötiedon, jonka olet meille antanut. Voit myös pyytää henkilötietojesi poistoa. Oikeus omien tietojen poistoon ei koske sellaista henkilötietoa, joka meidän on säilytettävä ylläpidollisista, juridisista tai tietoturvaan liittyvistä syistä.

### Minne lähetämme tietosi

Vierailijoiden kommentteja saatetaan tarkistaa automatisoidun roskapostiestopalvelun kautta.

### Omat yhteystietosi

### Lisätiedot

#### Kuinka suojelemme henkilötietojasi

#### Miten toimimme tietomurron tapahtuessa

#### Kolmannet osapuolet, joilta saamme henkilötietoa

#### Henkilötietoon liittyvä automaattinen päätöksenteko ja profilointi

#### Toimialaan liittyvä lainsäädäntö



## Varaa aika

Paiväly

Palvelu: Asennus/Huolto

Työ: Asennus

Huhtikuu 2019

Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

14:30 15:30

Personal information

Fields with \* are required

Nimi: Peter W

E-Mail\*: peter@dpi.fi

Puhelin: 040-1452334

Kuvaus: Tietokone ei tule käyntiin

Booking overview

Please check your appointment details below and confirm:

Sijainti	IT-Apu
Palvelu	Asennus/Huolto
Työ	Asennus
Date & time	8.4.2019 15:30

Submit Cancel

# Appendix 5. IT-Apu final webpage version (finnish)

## Etusivu

The header includes the IT-Apu logo, navigation links (Etusivu, Hinnasto ja suunnittelu, Toinni video, Tietoa meistä, Lily, Keskustelu), and a search bar. The hero section features a large image of a laptop and glasses with the text: "IT-Apu on täysin uudenlainen IT palvelumuoto". Below this are three service cards: "Huoltotyöt" (Maintenance), "Hinnasto ja suunnittelu" (Pricing and design), and "Toinni video" (Service video). Each card has a brief description and a "Katso" (View) button.

### UUTTA

#### Ihan uusi IT-palvelumuoto

IT-Apu on uusi yhtiys perustettu vuonna 2018. Tarjoamme asiakkaillemme monipuolisia IT-palveluja.

TEETÄ MEISTÄ

#### Koe palvelumme

**Sovelluksemme**  
Huoltomme toimii kuin kukaan IT-Apu -sovellukseen, jonka avulla ICT-asiantuntijamme voivat olla yhtä aikaa erilaisissa IT-ajureissa.

**Miksi...**  
Huoltomme toimii asiakkaillemme monipuolista IT-palvelua IT-Apu -sovellukseen. Tämä mahdollistaa kattavasti kaiken. Sinun ei tarvitse kutsua poraa ja huokaitta vaan paikalliset huoltopäivät vaan toimimme tarvittaessa toimittamalla paikalla.

**-ja vielä**  
Sinun ei tarvitse laittaa mitään tietoa meidän palveluun. Kaikki on jo valmiina.

**Kiinnätkää tämä toimii**  
Käynnin lisäksi olemme saaneet lisää / kutsuut ja tuotetta osittain, nimeltä ja palvelumme. Käynnin jälkeen meidän palveluun on kysytty. Näin IT-ajureissa olemme huoltomme paikalle.

**Uusi 2018**  
IT-Apu on perustettu vuonna 2018. Tarjoamme asiakkaillemme monipuolisia IT-palveluja.

Et tarvitse vielä lähteä ympäri kyliä, vaan löydät apua, tulemme luoksesi.

### TEEMME PARHAAMME

#### Teemme parhaamme, että asiakkaitamme ovat tyytyväisiä

- 1. Yhteydenotto**  
Asiakas ottaa meihin yhteyttä ja meidän asiantuntijamme palvelevat häntä nopeasti.
- 2. Yhteistyö**  
Kokomme asiakkaan tarpeet ja olemme valmiita toimittamaan palvelua.

### TUTUSTUKAA MEIHIN

**Peter Waltonen**  
CEO

**Kristoffer Kapatsiorin**  
Huolto, OMA, toimii ja videot

### Alotetaan

#### Oletko valmis parempaan ja tuottavampaan liiketoimintaan?

Lopeta huoli teknologiongelmista. Käsky yhityksesi toimintaan. Anna meille asiantuntemme tulla.

Ota yhteyttä nyt

<b>IT-Apu</b> Tilaa Lisää	<b>Yhtey</b> Huoltotyöt Hinnasto ja suunnittelu Toinni video Tietoa meistä	<b>Lily &amp; Keskustelu</b> Lily Keskustelu	<b>Tu</b> Ota yhteyttä Keskustelu	<b>Yhteydenotto</b> Menneen päivän 0, 07945 Keskustelu Puhelinnumerit: 0200000000 P: 0200000000 M: asiakaspalvelu@it-apu.com
---------------------------------	--	--	---	--

# Hinnasto ja suunnittelu

Kotona.fi on suomalaisen verkkopalvelun pioneeri ja Suomen suurin verkkopalveluyhtiö

Etusivu | **Hinnasto ja suunnittelu** | Tietoa meistä | Ota yhteyttä

**Joustava, läpinäkyvä hinnoittelu, joka mukautuu tarpeisiisi. Nettisivujen ylläpidon hinta. Yliäpidetty Suomessa.**

5 / 69 €

**Käyntikortisivut**

350€ / kuukausi

Yhteisö

Käyntikortisivut sovelletaan helposti joko verkkosivujen tai esimerkiksi yrityksen sivuille.

**Perussivut**

690€ / kuukausi

Yhteisö

Perussivut sisältävät verkkosivut, jotka sovelletaan 3-5 sivulle.

Verkkosivujen tekeminen sisältää 3 sivun kutsukirjeen verkkosivun lisäksi 5 sivun verkkosivun. Verkkosivun sisällä sisältyy maksu 25 € kuukausi ja pidettävänä 50 € kuukausi.

**Räätäily verkkosivut**

Pyydä tarjous!

Räätälöi verkkosivunsi oman yrityksesi.

**NETTISIVUJEN YLLÄPITO**

1/2 G	1 G	2 G	50 G
7,50€ / kuukausi	10€ / kuukausi	15€ / kuukausi	50€ / kuukausi
<b>Tuot:</b> Tila 100€ Kanto 100MB Sprinkausajajat 20MB MySQL tietokanta Täydelliset sivut Ilmainen SSL sertifiointi Ilmainen WordPress asennus PHP 5.6 - 7.3 SSH & FTP Wafertty Suomessa	<b>Tuot:</b> Tila 150€ Kanto 300MB Sprinkausajajat 40MB MySQL tietokanta Täydelliset sivut Ilmainen SSL sertifiointi Ilmainen WordPress asennus PHP 5.6 - 7.3 SSH & FTP Wafertty Suomessa	<b>Tuot:</b> Tila 200€ Kanto 500MB Sprinkausajajat 60MB MySQL tietokanta Täydelliset sivut Ilmainen SSL sertifiointi Ilmainen WordPress asennus PHP 5.6 - 7.3 SSH & FTP Wafertty Suomessa	<b>Tuot:</b> Tila 700€ Kanto 1GB Täydelliset sivut Täydelliset sivut Täydelliset sivut Täydelliset sivut Ilmainen SSL sertifiointi Ilmainen WordPress asennus PHP 5.6 - 7.3 SSH & FTP Wafertty Suomessa

**Kuvaamme, editoimme ja tuotamme toinin videon päivässä!**

Yhteisö

690€ / kuukausi

<b>Mini</b> Suosittu verkkosivut, jotka sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle. 30€ / kuukausi Yhteisö Verkkosivut sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle.	<b>Basic</b> Suosittu verkkosivut, jotka sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle. 50€ / kuukausi Yhteisö Verkkosivut sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle.	<b>Pro</b> Suosittu verkkosivut, jotka sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle. 100€ / kuukausi Yhteisö Verkkosivut sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle.	<b>Super</b> Suosittu verkkosivut, jotka sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle. 300€ / kuukausi Yhteisö Verkkosivut sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle.
--	---	--	--

**SOMETYÖT**

<b>Somekuvat</b> 270€ / kuukausi Yhteisö Somekuvat sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle.	<b>Somepaketti</b> 900€ / kuukausi Yhteisö Somepaketti sovelletaan joko verkkosivulle tai verkkosivulle.
---	---

**HUOLTOTOIDEN ASIAKASHINNOASTO**

- Uuden tietokoneen käyttöön 19€
- Uudessa tietokoneessa uusimman version, lataajat asennetaan/järjestetään, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Yhteyshenkilö käyttöön 25€
- Yhteyshenkilö käyttöön 25€
- Kalenteri 25€
- Huoltoon lähtien tietokoneen käyttöön.
- Ohjelmien asennus 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat.
- Tietokoneen asennus 25€
- Tietokoneen käyttöön.
- Muokkauksen asennus 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat.
- Käytännön käyttöön 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Tietokoneen käyttöön 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Käytännön käyttöön 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Palvelu 25€
- Muokkauksen asennus 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Käytännön käyttöön 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Käytännön käyttöön 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Käytännön käyttöön 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Käytännön käyttöön 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Käytännön käyttöön 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.
- Käytännön käyttöön 25€
- Tietokoneeseen asennetaan kaikki tarvittavat ohjelmat, sekä kaikki perusohjelmat asennetaan.

Hinnat sisältävät 20% alv:n

**Oletko valmis parempaan ja tuottavampaan liiketoimintaan?**

Lopeta huoli teknologiangonista. Kesätyö yhdessä toimittamassa. Aina mielellään autamme sinua.

Ota yhteyttä nyt!

Yhteisö: Kanta, Ota yhteyttä, Keskustelu  
 Yhteisö: Kanta, Ota yhteyttä, Keskustelu

Yhteisö: Kanta, Ota yhteyttä, Keskustelu  
 Yhteisö: Kanta, Ota yhteyttä, Keskustelu



# Tonnin video

IT-APU.COM

Kiinnostaisiko ICT-alan kevytyrittäjyys? Liity!

Etusivu Hinnasto ja suunnittelu **Tonnin video** Tietoa meistä Liity Koulutus

Onko kysyttävää?  
Ota yhteyttä  
Puh. 0401452334

TONNIN VIDEO

## Kuvaamme, editoimme ja tuotamme tonnin videon päivässä

Suunnittelu puhelimesta Kuvaukset 1-3 tunnissa Editointi samana päivänä Julkaisu seuraavana päivänä

### Tonnin video päivässä

Saavumme kuvauksiin 1-2 hengen tiimillä ja kuvaus kestää 1-3h. Kuvauksen jälkeen editoimme videon vuorokauden kuluessa. Tuotantoon menee maksimissaan vuorokauden verran, eli saat videon julkaistavaksi heti kuvauksia seuraavana päivänä. Lopullinen video on 30-60s pituinen, mikä on sopivin pituus somekäyttöön. Video voidaan optimoida tietyille alustalle, esimerkiksi Facebookiin neliomuotoisena tai Youtubeen elokuvamaisella 2.35:1 -kuvasuhteelle. Tonnin video päivässä -konsepti sisältää yhden version. Hintaa kaikelle tälle on vain 1000€ + alv itä-uusimaa alue

Aloitetaan

## Oletko valmis parempaan ja tuottavampaan liiketoimintaan?

Lopeta huoli teknologiaongelmista. Keskity yrityksesi toimintaan. Anna meille ansaitsemasi tuki.

Ota yhteyttä nyt

Yritys  
Huoltotyöt  
Hinnasto ja suunnittelu  
Miten palvelimme  
Tietoa meistä

Liity & Koulutus  
Liity  
Koulutus

Tuki  
Ota yhteyttä  
Kotitalousvähennys

Yhteystiedot  
Mesimarjakuja 8, 07945 Kuggom  
Rihkamatori 2, 06100 Porvoo  
P. 0401452334  
M. asiakaspalvelu@it-apu.com

Copyright © 2019 IT-Apu

# Tietoa meistä



Kiinnostaisiko ICT-alan kevytyrittäjyys? Liity!

Onko kysyttävää?  
Ota yhteyttä  
Puh. 0401452334

[Etusivu](#)

[Hinnasto ja suunnittelu](#)

[Tonnin video](#)

[Tietoa meistä](#)

[Liity](#)

[Koulutus](#)



TUETOA MEISTA

## Tietoa yrityksestämme ja miten me toimimme

### Tietoa meistä

IT-Apu on yritys joka voitti Uplift 2018 kilpailun Porvoossa, ja tarjoaa ICT-palveluita asiakkailleen ja partnereilleen.

Yrityksemme toiminta kulminoituu **IT-Apu -sovellukseen**, jonka päällä ICT-ammattilaiset voivat ottaa vastaan erilaisia IT-alan töitä.

IT-Apu -palvelumme tulee tilauksesta kätevästi luoksesi. Sinun ei siis tarvitse kuljettaa pc:tä ja lisälaitteita ympäri paikallisia huoltopisteitä vaan teemme tarvittavat toimenpiteet paikan päällä. Jos emme syystä tai toisesta pysty suorittamaan toimenpiteitä luonasi tai haluat palvelun nouto-palautuksena me huolehdimme tällöin myös laitteen kuljetuksesta. Kätevää eikö totta.

Kuinka tämä toimii:

- Vaihe 1 Asiakas avaa sovelluksen / kotisivut ja syöttää osoitteen, nimen ja puhelinnumeron.
- Vaihe 2 Selvitys minkälaisesta ongelmasta on kyse. Näin IT-apu saa oikean huoltomiehen paikalle.
- Vaihe 3 Huoltomies saapuu.
- Vaihe 4 Asiakas voi arvioida miten huoltotöy sujui.

**Peter Waltonen**  
CEO

**Kristoffer Kapatsoris**  
Huolto, SOME, kuvaukset ja videot



Aloitetaan

## Oletko valmis parempaan ja tuottavampaan liiketoimintaan?

Lopeta huoli teknologiaongelmista. Keskity yrityksesi toimintaan.  
Anna meille ansaitsemasi tuki.

[Ota yhteyttä nyt](#)

<b>Yritys</b>	<b>Liity &amp; Koulutus</b>	<b>Tuki</b>	<b>Yhteyshiedot</b>
Huoltotyöt	Liity	Ota yhteyttä	Mesimärjakuja 8, 07945 Kuggom
Hinnasto ja suunnittelu	Koulutus	Kottalousvähennys	Rinkamäntä 2, 06100 Porvoo
Miten palvelumme			P: 0401452334
Tietoa meistä			M: asiakaspalvelu@it-apu.com

Copyright © 2019 IT-Apu

# Miten palvelemme



Kiinnostaisiko ICT-alan kevytyrittäjyys? Liity!

Onko kysyttävää?  
Ota yhteyttä  
Puh. 0401452334

[Etusivu](#)

[Hinnasto ja suunnittelu](#)

[Tonnin video](#)

[Tietoa meistä](#)

[Liity](#)

[Koulutus](#)



MITEN PALVELEMME

## Selvitämme ja korjaamme ongelmat Asennamme ja huollamme tarvittavan

### Vianmääritys ja korjaus

Selvitämme ja korjaamme laitteistoviat ja ohjelmisto-ongelmat.

Palvelun sisältö:

- Tietokoneleivien ja ohjelmiston toimimattomuuden selvittäminen
- Vian korjaaminen asiakkaan luona tai tarvittaessa huoltopisteellä
- Työraportti ja tarvittaessa jatkotoimenpiteiden neuvonta

### Komponentin asennus

Asennamme hankkimasi sisäisen komponentin tietokoneeseen.

Palvelun sisältö:

- Tietokoneleivien ja ohjelmiston toimimattomuuden selvittäminen
- Vian korjaaminen asiakkaan luona tai tarvittaessa huoltopisteellä
- Työraportti ja tarvittaessa jatkotoimenpiteiden neuvonta

### Ohjelmiston päivitys

Asennamme ohjelmiston tai käyttöjärjestelmän viimeisimmät päivitykset tietokoneeseen. Palvelun sisältö:

- Tietokoneleivien ja ohjelmiston toimimattomuuden selvittäminen
- Vian korjaaminen asiakkaan luona tai tarvittaessa huoltopisteellä
- Työraportti ja tarvittaessa jatkotoimenpiteiden neuvonta

### Tietokoneen vuosihuolto

Täysin toimivakin tietokone tarvitsee ajoittain huoltamista. Tarkastamme samalla tietokoneesi toimivuuden ja yleisen kunnon.

Palvelun sisältö:

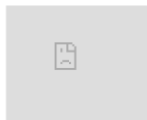
- Tietokoneen ja käyttöjärjestelmän kunnon tarkastaminen
- Muistin ja prosessorikuorman tarkastaminen
- Väliaikaisiedostojen poistaminen
- Tiedostojen eheytystarpeen tarkastaminen
- Tarvittaessa suositus jatkotoimenpiteille

Aloitetaan

## Oletko valmis parempaan ja tuottavampaan liiketoimintaan?

Lopeta huoli teknologiaongelmista. Keskity yrityksesi toimintaan.  
Anna meille ansaitsemasi tuki.

[Ota yhteyttä nyt](#)



Yritys  
Huoltotyöt  
Hinnasto ja suunnittelu  
Miten palvelemme  
Tietoa meistä

Lity & Koulutus  
Lity  
Koulutus

Tuki  
Ota yhteyttä  
Kotitalousvähenys

Yhteystiedot  
Mesimarjakuja 8, 07945 Kuggom  
Rihkamatori 2, 06100 Porvoo  
P: 0401452334  
M: asiakaspalvelu@it-apu.com

Copyright © 2019 IT-Apu



# Kotitalousvähennys

IT-APU.COM

Kinnostaisiko ICT-alan kevytyrittäjyys? Liity!

Onko kysyttävää?  
Ota yhteyttä  
Puh. 0401452334

Etusivu Hinnasto ja suunnittelu Tonnin video Tietoa meistä Liity Koulutus

## KOTITALOUSVÄHENNYS

### Verovelvollisena voit saada kotitalousvähennystä kotitaloustyöstä

#### Kotitalousvähennys

Verovelvollinen saa osittain vähentää veroista kotona teetetyt työn kustannukset kotitalousvähennyksenä. Jos työn tekee ennakoperintärekisteriin merkitty, vähentää voi osan (50 %) laskussa olevasta työn osuudesta eli työkorvauksesta.

Tietokoneen asennus- ja opastustyö (myös muuton yhteydessä)

Tietokoneohjelmien asennus ja päivitys sekä ohjelmien ja tiedostojen virustarkistus

Kotitalousvähennyksen enimmäismäärä vuonna 2019 on 2400 euroa vuodessa. Määrä oli sama myös vuosina 2016–2018. Summa voi koostua pelkästään kotitalous-, remonti- tai tietotekniikkaosta tai näistä kaikista. Vähennykseen liittyy vuotuinen 100 euron omavastuuosuus.

Maksimivähennyksen eli 2400 euron vähennyksen saat, jos vuonna 2019 yritykseltä ostamissasi palveluissa työn osuus on yhteensä 5000 euroa [(5000 x 50 %) = 2400 euroa].

Vähennys on henkilökohtainen, joten pariskunta voi vuonna 2019 saada yhteensä 4800 euron vähennykset.

Lähde: <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/kotitalousvahennys/>

Ota yhteyttä nyt

**Aloitetaan**

### Oletko valmis parempaan ja tuottavampaan liiketoimintaan?

Lopeta huoli teknologiaongelmista. Keskity yrityksesi toimintaan.  
Anna meille ansaitsemasi tuki.

**Ota yhteyttä nyt**

**Yritys**  
Huollotytöt  
Hinnasto ja suunnittelu  
Miten palvelemme  
Tietoa meistä

**Liity & Koulutus**  
Liity  
Koulutus

**Tuki**  
Ota yhteyttä  
Kotitalousvähennys

**Yhteystiedot**  
Mesimarjakuja 8, 07945 Kuggom  
Rihkamatori 2, 06100 Porvoo  
P: 0401452334  
M: asiakaspalvelu@it-apu.com

Copyright © 2019 IT-Apu

## Liity

# Kiinnostaisiko ICT-alan kevytyrittäjyys? Liity IT-Apu -alustallemme!

### Liity nyt, ota yhteyttä meihin!

Aloitimme toimintamme 3.12.2018 Porvoo - Loviisa alueella ja etsimme tällä hetkellä **uusia ICT-alan ammattilaisia**, jotka ovat kiinnostuneita kokeilemaan uutta, ketterää ja palkitsevaa työntekoa malliamme. Olit sitten huoltomies, asentaja tai muu ICT-alan ammattilainen, **liity IT-Apu -alustallemme!**

Ensi vuonna olemme laajentamassa toimintaamme muihin kaupunkeihin joten voit jo nyt liittyä mukaan alustallemme.

Alustamme voi olla tai olla olematta ensimmäinen askel täysyrittäjyyteen. Palveluidemme avulla ICT-ammattilainen voi ainakin kokeilla sitä nopeasti ja vaivattomasti. Kannustamme vahvasti kokeilemaan mallin tuomaa vapautta, vastuuta ja kompensatiota. Tätä helpottaaksemme, tarjoamme alustalla oleville henkilöille seuraavat palvelut:

- IT-Apu etsii sinulle aktiivisesti uusia toimeksiantoja asiakas- ja partneriverkostomme kautta
- Maksamme työkorvauksen suoraan pankkitilillesi toimittamasi laskun perusteella
- Rennon ICT-asiantuntijajärjestön, jonka toimintaan voit osallistua omien mieltymyksesi mukaan.
- Erinäisiä hengennostatus ja verkostoitumistapahtumia, joihin voit halutessasi osallistua.

Voit siis keskittyä vapaasti asiantuntijatyösi ja energiasi tehokkaaseen hyödyntämiseen niin rahallisen vastineen kuin mallin tuoman vapauden näkökulmasta. Me tarjoamme sinulle alustan ja puitteet sen suorittamiseksi. Kiinnostaisiko sinua alustalle liittyminen? Liittyminen on täysin ilmaista eikä sido sinua mihinkään. Liittymisen jälkeen käymme kanssasi dialogin ja alomme yhdessä pohittamaan sinun kiinnostuksenkohteita / tavoitteita.

Mikäli olet kiinnostunut alustalle liittymisestä, jätä hakemus web-sivuillemme niin jutellaan lisää!



Kuva Porvoon toimistosta.

uplift  
by cospace

Aloitetaan

## Oletko valmis parempaan ja tuottavampaan liiketoimintaan?

Lopeta huoli teknologiaongelmista. Keskity yrityksesi toimintaan.  
Anna meille ansaitsemasi tuki.

Ota yhteyttä nyt



Yritys

Huoltotyöt

Hinnasto ja  
suunnittelu

Miten palvelemme

Tietoa meistä

Liity & Koulutus

Liity

Koulutus

Tuki

Ota yhteyttä

Kotitalousvähennys

Yhteystiedot

Mesimarjakuja 8, 07945 Kuggom

Rihkamatori 2, 06100 Porvoo

P: 0401452334

M: asiakaspalvelu@it-apu.com

IT-APU.COM

Kiinnostaisiko ICT-alan kevytyrittäjyys? Liity!

Etusivu Hinnasto ja suunnittelu Tonnin video Tietoa meistä Liity Koulutus

Onko kysyttävää?  
Ota yhteyttä  
Puh. 0401452334

KOULUTUS

## Kouluttaudu meillä, koulutus soveltuu kaikille


### Koulutuspalvelut

Löydät meiltä seuraavat koulutuspalvelut:

- Tutustuminen sosiaalisen median palveluihin
- WordPress kotisivujen teko ja ylläpito
- Brändäys

Koulutuksessa tutustutaan siihen mitä palveluja on saatavilla, mitä niillä tehdään ja mitä niistä saadaan irti, erityisesti yrityskäytössä.

Koulutus soveltuu kaikille jotka haluavat tutustua ja oppia lisää.



Aloitetaan

## Oletko valmis parempaan ja tuottavampaan liiketoimintaan?

Lopeta huoli teknologiaongelmista. Keskity yrityksesi toimintaan.  
Anna meille ansaitsemasi tuki.

Ota yhteyttä nyt

Yritys  
Huoltotyöt  
Hinnasto ja suunnittelu  
Miten palvelemme  
Tietoa meistä

Liity & Koulutus  
Liity  
Koulutus

Tuki  
Ota yhteyttä  
Kotitalousvähennys

Yhteystiedot  
Mesimarjakuja 8, 07945 Kuggom  
Riihikamatori 2, 06100 Porvoo  
P: 0401452334  
M: asiakaspalvelu@it-apu.com



# Ota yhteyttä

Kiinnostaisiko ICT-alan kysyntäsi? Liity!

Etusivu Hinnasto ja suunnittelu Toinen video Tietoa meistä Liity Koulutus

Oiko kysyttävää? Ota yhteyttä Puh. 0401452334

## Ota yhteyttä

### Oletko kiinnostunut IT-palveluistamme tai tarvitset neuvoja? Ota yhteyttä ja autamme mielellämme.

#### Kysyttyvää?

Täytä tämä sivulla oleva lomake. Vastamme mahdollisimman pian.

**Lomake** →

#### Osoite

Mesimarjakuja 8  
07945 Kuggom  
Rihkamatori 2  
06100 Porvoo.

**Sijainti** →

#### IT-Apu palvelee sinua

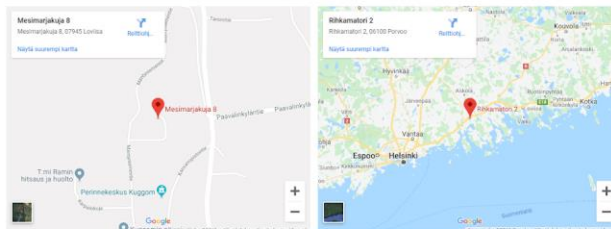
Arkisin  
klo 09:00 – 16:00

**Ota yhteyttä** →

Soita puhelinnumeron 0401452334 tai

Lähetä viestiä asiakaspalvelu@it-apu.com

Nimi *	Yritys
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sähköposti *	Puhelin
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Yrityksesi koko	Palautteen aihe *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Miten voimme auttaa? *	
<input type="text"/>	
<b>Lähetä</b>	

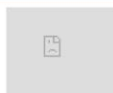


### Aloitetaan

## Oletko valmis parempaan ja tuottavampaan liiketoimintaan?

Lopeta huoli teknologiaongelmista. Keskity yrityksesi toimintaan. Anna meille ansaitsemasi tuki.

**Ota yhteyttä nyt**



Yritys  
Huolitus  
Hinnasto ja suunnittelu  
Miten palvelimme  
Tietoa meistä

Liity & koulutus  
Liity  
Koulutus

Tuki  
Ota yhteyttä  
Kotitalousvähenys

Yhteystiedot

Mesimarjakuja 8, 07945 Kuggom  
Rihkamatori 2, 06100 Porvoo  
P. 0401452334  
M. asiakaspalvelu@it-apu.com

Copyright © 2019 IT-Apu

## Appendix 6. IT2018 toimitussopimus

IT2018-sopimusehdot

### TOIMITUSSOPIMUS

#### 1 SOPIMUKSEN KOHDE

Alla mainitut asiakas ja toimittaja ovat tehneet tässä sopimuksessa sovituin ehdoin sopimuksen siitä, että toimittaja toimittaa asiakkaalle sopimuksessa määritellyt tietotekniikan tuotteet ja palvelut.

Mahdollisista huolto- ja ylläpitopalveluista sovitaan erikseen.

#### 2 SOPIJAPUOLET JA YHTEYSHENKILÖT

Asiakas:

\_\_\_\_\_ Y-tunnus: \_\_\_\_\_ Alv.rek

Asiakkaan osoite:

\_\_\_\_\_ Asiakkaan yhteyshenkilö:

Toimittaja:

\_\_\_\_\_ Y-tunnus: \_\_\_\_\_ Alv.rek

Toimittajan osoite:

\_\_\_\_\_ Toimittajan yhteyshenkilö:

Sopijapuolen on ilmoitettava yhteyshenkilönsä vaihtamisesta toiselle sopijapuolelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä. Yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta sopia muutoksista sopimukseen.

#### 3 TOIMITUKSEN KOHDE

##### 3.1 Toimituksen kohteena olevat tuotteet ja palvelut

[ ] Tuotteet ja palvelut on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

[ ] Tuotteet ja palvelut on määritelty seuraavasti:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

##### 3.2 Toimituksen kohteeseen sisältyvä asiakaskohtainen ohjelmisto, avoin lähdekoodi ja valmisohjelmisto



Asiakaskohtainen ohjelmisto, avoin lähdekoodi ja valmisohjelmisto on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Asiakaskohtainen ohjelmisto, avoin lähdekoodi ja valmisohjelmisto on määritelty seuraavasti:

Asiakaskohtaisella ohjelmistolla tarkoitetaan seuraavia ohjelmistoja tai ohjelmistokomponentteja:

---

---

---

Avoimella lähdekoodilla tarkoitetaan seuraavia ohjelmistoja tai ohjelmistokomponentteja:

---

---

---

---

---

Valmisohjelmistolla tarkoitetaan seuraavia ohjelmistoja tai ohjelmistokomponentteja:

---

---

---

---

### **3.3 Tietoturva, henkilötietojen käsittely ja varmuuskopiointi**

Tietoturvasta on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.

Tietoturvasta on sovittu sopimuksen liitteenä olevien IT2018-sopimusehtojen mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelystä on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.

Henkilötietojen käsittelystä on sovittu sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EHK-erityisehtojen ja henkilötietojen käsittelysopimuksen mukaisesti.

Varmuuskopiointista on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.

Varmuuskopiointista on sovittu sopimuksen liitteenä olevien IT2018-sopimusehtojen mukaisesti.

## **4 HINNAT JA MAKSUEHDOT**

#### 4.1 Hinnat

Toimituksen kokonaishinta on

\_\_\_\_\_.

Toimituksen kokonaishinta on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Toimituksen kokonaishinta on määritelty seuraavasti:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Edellä mainittuun toimituksen kokonaishintaan sisältyvät kaikki tuotteet tai palvelut.

Edellä mainittuun toimituksen kokonaishintaan eivät sisälly seuraavat tuotteet tai palvelut:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 4.2 Maksuehdot

\_\_\_\_ päivää netto toimituspäivästä tai laskun päivämäärästä sen mukaan, kumpi näistä on myöhäisempi.

Maksuehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Maksuehdot on määritelty seuraavasti:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Laskutus ja maksuerät on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Laskutus ja maksuerät on määritelty seuraavasti:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5 TOIMITUS, ASENNUS JA TEKNINEN KÄYTTÖYMPÄRISTÖ

#### 5.1 Toimitus

Toimitusaika:

\_\_\_\_\_

Toimituslauseke (jollei TOP Finnterms 2001):

\_\_\_\_\_

Toimitusmaa ja -osoite:

---

Käyttömaa (jollei sama kuin toimitusmaa):

---

Toimitustapa:

---

---

---

Toimitukseen sisältyvät käyttöohjeet ja muu dokumentaatio toimitetaan

suomeksi

ruotsiksi

englanniksi

\_\_\_\_\_

## 5.2 Asennus

Toimittaja asentaa seuraavat tuotteet:

---

---

---

Asennuksesta veloitetaan erikseen.

Asennus sisältyy tuotteiden hintaan.

Asiakas asentaa muut kuin yllä tässä kohdassa 5.2 mainitut tuotteet.

## 5.3 Testit, vastaanottotarkastus ja toimituksen hyväksyminen

Testit, vastaanottotarkastus ja toimituksen hyväksyminen on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018-sopimusehtojen mukaisesti.

Testit, vastaanottotarkastus ja toimituksen hyväksyminen on määritelty seuraavasti:

---

---

---

---

---

---

## 5.4 Tekninen käyttöympäristö

Tekninen käyttöympäristö ja siihen liittyvät vaatimukset on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Tekninen käyttöympäristö ja siihen liittyvät vaatimukset on määritelty seuraavasti:

---

---

---

---

Asiakkaan tekninen käyttöympäristö on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Asiakkaan tekninen käyttöympäristö on määritelty seuraavasti:

---

---

---

---

Toimittaja hyväksyy edellä tässä kohdassa 5.4 määritellyn käyttöympäristön asennukselle sopivaksi.

## **6 OHJELMISTOJEN KÄYTTÖOIKEUSEHDOT**

### **6.1 Valmisohjelmistot**

Käyttöoikeusehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EVT erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista mukaisesti.

Käyttöoikeusehdot on määritelty seuraavasti:

---

---

---

---

---

### **6.2 Asiakaskohtaiset ohjelmistot**

Käyttöoikeusehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EJT erityisehtoja tietojärjestelmien ja asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista mukaisesti.

Käyttöoikeusehdot on määritelty seuraavasti:

---

---

---

---

---

### **6.3 Avoin lähdekoodi**

Käyttöoikeusehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Käyttöoikeusehdot on määritelty seuraavasti:

---

---

#### 6.4 Muut toimituksen kohteeseen sisältyvät ohjelmistot

Käyttöoikeusehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Käyttöoikeusehdot on määritelty seuraavasti:

---

---

---

#### 7 OIKEUDET ASiantuntijapalvelun tuloksiin

Oikeudet on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista mukaisesti.

Oikeudet määräytyvät seuraavasti:

---

---

---

---

Asiakkaalla on oikeus käyttää asiantuntijapalvelun tuloksena syntyviä asiakirjoja ja muita tuloksia

liitteen numero \_\_\_\_ mukaisesti.

sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista mukaisesti.

seuraavasti:

---

---

---

#### 8 TAKUUEHDOT

##### 8.1 Laitteet

Takuuehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 ELT erityisehtoja laitetoimituksista mukaisesti.

Takuuehdot määräytyvät seuraavasti:

---

---

---

##### 8.2 Valmisohjelmistot

Takuuehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EVT erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista mukaisesti.

Takuuehdot määräytyvät seuraavasti:

---

---

---

---

### **8.3 Asiakaskohtaiset ohjelmistot**

Takuuehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EJT erityisehtoja tietojärjestelmien ja asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista mukaisesti.

Takuuehdot määräytyvät seuraavasti:

---

---

---

---

–

### **8.3 Avoin lähdekoodi**

Takuuehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Takuuehdot määräytyvät seuraavasti:

---

---

---

---

### **8.4 Muut toimituksen kohteeseen sisältyvät ohjelmistot**

Takuuehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Takuuehdot määräytyvät seuraavasti:

---

---

---

---

## **9 ALIHANKINNAT**

Alihankinnoista on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 YSE yleiset sopimusehdot mukaisesti.

Alihankinnoista on sovittu seuraavaa:

---

---

## 10 SALASSAPITO

- [ ] Salassapidosta on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.
- [ ] Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 YSE yleiset sopimusehdot mukaisesti.
- [ ] Salassapidosta on sovittu seuraavaa:

---

---

## 11 KORVAUSVELVOLLISUUS JA VASTUUNRAJOITUKSET

- [ ] Korvausvelvollisuudesta ja vastuunrajoituksista on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.
- [ ] Henkilötietojen käsittelystä aiheutuva vahingonkorvausvelvollisuus on määritelty IT2018 EHK erityisehtojen kohdassa 9.
- [ ] Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään \_\_\_\_\_ euroa. Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, sopijapuolella on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen. Lisäksi sovelletaan IT2018 YSE yleisten sopimusehtojen kohtien 13.3 - 13.5 mukaisia ehtoja.
- [ ] Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään \_\_\_\_ prosenttia toimituksen arvonlisäverottomasta kokonaishinnasta. Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, sopijapuolella on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen. Lisäksi sovelletaan IT2018 YSE yleisten sopimusehtojen kohtien 13.3 - 13.5 mukaisia ehtoja.

## 12 MUUT EHDOT

---

---

---

---

## 13 SOPIMUKSEN LIITTEET JA PÄTEMISJÄRJESTYS

### 13.1 Sopimukseen kuuluvat sen erottamattomina osina seuraavat liitteet (numerot liitteet):

---

---

**13.2 Sopimukseen kuuluvat lisäksi sen erottamattomina osina seuraavat IT2018-sopimusehdot:**

- [ ] IT2018 EHK erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä
- [ ] IT2018 EJT erityisehtoja tietojärjestelmien ja asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista
- [ ] IT2018 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista
- [ ] IT2018 EVT erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista
- [ ] IT2018 ELT erityisehtoja laitetoimituksista
- [ ] IT2018 YSE yleiset sopimusehdot

**13.3 Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys on seuraava:**

1. Tämä sopimusasiakirja
2. Sopimuksen muut liitteet kuin IT2018-sopimusehdot. Jos nämä liitteet ovat ristiriidassa keskenään, pätee pienempinumeroinen liite ennen suurempinumeroista liitettä.
3. Sopimuksen liitteenä olevat IT2018-sopimusehtojen erityisehtoliitteet.
4. IT2018 YSE yleiset sopimusehdot

**14 SOPIMUSKAPPALEET JA ALLEKIRJOITUKSET**

Sopimusta on tehty kaksi samansanaista kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

Paikka ja päivämäärä

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_\_

Asiakkaan allekirjoitus

Nimen selvennys:

\_\_\_\_\_

Paikka ja päivämäärä

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_\_

Toimittajan allekirjoitus

Nimen selvennys:

\_\_\_\_\_



## Appendix 7. IT2018 laitteiden huoltosopimus

IT2018-sopimusehdot

### LAITTEIDEN HUOLTOSOPIMUS

#### 1 SOPIMUKSEN KOHDE

Alla mainitut asiakas ja toimittaja ovat tehneet tässä sopimuksessa sovituin ehdoin sopimuksen laitteiden huollosta (jäljempänä ”huoltopalvelu”).

#### 2 SOIJAPUOLET JA YHTEYSHENKILÖT

Asiakas:

\_\_\_\_\_   
 Y-tunnus: \_\_\_\_\_ Alv.rek

Asiakkaan osoite: \_\_\_\_\_

Asiakkaan yhteyshenkilö: \_\_\_\_\_

Toimittaja:

\_\_\_\_\_   
 Y-tunnus: \_\_\_\_\_ Alv.rek

Toimittajan osoite: \_\_\_\_\_

Toimittajan yhteyshenkilö: \_\_\_\_\_

Sopijapuolen on ilmoitettava yhteyshenkilönsä vaihtamisesta toiselle sopijapuolelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä. Yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta sopia muutoksista sopimukseen.

#### 3 HUOLTOPALVELU

##### 3.1 Toimituksen kohteena oleva huoltopalvelu

Huoltopalvelu on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Huoltopalveluun sisältyy henkilötietojen käsittelyä, johon sovelletaan sopimuksen liitteenä olevia IT2018 EHK erityisehtoja ja henkilötietojen käsittelysopimusta.

Huoltopalvelu on määritelty seuraavasti:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

##### 3.2 Huoltopalvelun kohteena olevat laitteet

Huoltopalvelun kohteena olevat laitteet on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Huoltopalvelun kohteena olevat laitteet on määritelty seuraavasti:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 4 PALVELUTASOT JA PALVELUAIKA

### 4.1 Palvelutasot

Palvelutaso on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_\_.

Toimittaja aloittaa huoltopalvelun

välittömästi vastaanotettuaan vikailmoituksen

\_\_\_ tunnin kuluttua vikailmoituksen vastaanottamisesta, minkä laskemisessa vain kohdassa 4.2 tarkoitettuun palvelu-aikaan kuuluvat tunnit huomioidaan

seuraavana työpäivänä vikailmoituksen vastaanottamisesta

\_\_\_ päivän kuluttua vikailmoituksen vastaanottamisesta

seuraavasti:

---

---

Toimittaja jatkaa aloittamaansa huoltopalvelua

kaikkina viikonpäivinä kaikkina vuorokauden aikoina

seuraavasti:

---

---

Palvelutaso on määritelty seuraavasti:

---

---

### 4.2 Palveluaika

Toimittaja tekee huoltopalvelut palvelu-aikana, joka on:

maanantai-perjantai \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ arkipyhät pois lukien

seuraava:

---

---

---

---

## 5 HINNAT JA MAKSUEHDOT

### 5.1 Toistuvaismaksut ja niihin sisältyvät palvelut

Toistuvaismaksuihin sisältyvät huoltopalvelut on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_\_.

Toistuvaismaksuihin sisältyvät huoltopalvelut ovat:

huoltovalmius sovitun palvelutason mukaisesti

vikojen selvitys- ja korjaustyöt

korjausten edellyttämät varaosat

---

Huoltopalvelun toistuvaismaksut ovat yhteensä \_\_\_\_\_ /  vuosi /  6 kk /

3 kk /  kk.

Huoltopalvelun toistuvaismaksut on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

## 5.2 Erikseen veloittavat palvelut

Toimittaja tekee huoltopalvelut kohdassa 4.2 sovittuna palveluaikana. Muina aikoina tehtävistä huoltopalveluista toimittaja veloittaa

liitteen numero \_\_\_\_ mukaisesti.

kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

Muut toistuvaismaksuihin sisällyttömät, erikseen veloittavat palvelut toimittaja veloittaa

liitteen numero \_\_\_\_ mukaisesti.

kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

## 5.3 Maksuehdot

\_\_\_\_ päivää netto toimituspäivästä tai laskun päivämäärästä sen mukaan, kumpi näistä on myöhäisempi.

Maksuehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Maksuehdot on määritelty seuraavasti:

---

---

---

---

Laskutus on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Toistuvaismaksut toimittaja veloittaa  etukäteen /  jälkikäteen

kuukausittain

kalenterineljännesvuosittain

kalenteripuolivuosittain

kalenterivuositain

Toistuvaismaksuihin sisällyttömät palvelut ja muut maksut toimittaja veloittaa jälkikäteen

kuukausittain

kalenterineljännesvuosittain

kalenteripuolivuosittain

kalenterivuositain

Laskutus on määritelty seuraavasti:

---

---

## 6 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Sopimus on voimassa määräaikaisena ja päättyy ilman erillistä irtisanomista \_\_\_\_.

Sopimus on voimassa toistaiseksi sopimuksen liitteenä olevien IT2018 ELH erityisehtoja laitteiden huoltopalveluista mukaisesti.

Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Asiakkaan irtisanoessa sopimuksen irtisanomisaika on \_\_\_\_\_ [ ] päivää / [ ] kuukautta.

Toimittajan irtisanoessa sopimuksen irtisanomisaika on \_\_\_\_\_ [ ] päivää / [ ] kuukautta.

Irtisanomisaika lasketaan sen kuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana sopimus on irtisanottu.

Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään aikaisintaan \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Toimittaja voi irtisanoa sopimuksen päättymään aikaisintaan \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Sopijapuolella on oikeus irtisanoa yksittäisen laitteen huoltopalvelu yllä mainittujen irtisanomisaikojen ja -ehtojen mukaisesti.

## 7 ALIHANKINNAT

Alihankinnoista on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.

Henkilötietojen käsittelyn osalta sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EHK erityisehtojen kohdan 7 mukaisesti.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 YSE yleiset sopimusehdot mukaisesti.

Alihankinnoista on sovittu seuraavaa:

---

---

---

---

---

## 8 SALASSAPITO

Salassapidosta on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.

Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 YSE yleiset sopimusehdot mukaisesti.

Salassapidosta on sovittu seuraavaa:

---

---

---

---

---

## 9 KORVAUSVELVOLLISUUS JA VASTUUNRAJOITUKSET

- [ ] Korvausvelvollisuudesta ja vastuunrajoituksista on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.
- [ ] Henkilötietojen käsittelystä aiheutuva vahingonkorvausvelvollisuus on määritelty IT2018 EHK erityisehtojen kohdassa 9.
- [ ] Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään \_\_\_\_\_ euroa. Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, sopijapuolella on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen. Lisäksi sovelletaan IT2018 YSE yleisten sopimusehtojen kohtien 13.3 - 13.5 mukaisia ehtoja.
- [ ] Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään huoltopalvelun laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna \_\_\_\_:lla/llä. Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, sopijapuolella on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen. Lisäksi sovelletaan IT2018 YSE yleisten sopimusehtojen kohtien 13.3 - 13.5 mukaisia ehtoja.

## 10 MUUT EHDOT

---



---



---



---

## 11 SOPIMUKSEN LIITTEET JA PÄTEMISJÄRJESTYS

### 11.1 Sopimukseen kuuluvat sen erottamattomina osina seuraavat liitteet (numeroi liitteet):

---



---



---



---

### 11.2 Sopimukseen kuuluvat lisäksi sen erottamattomina osina seuraavat IT2018-sopimusehdot:

- [ ] IT2018 EHK erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä  
 IT2018 ELH erityisehtoja laitteiden huoltopalveluista  
 IT2018 YSE yleiset sopimusehdot

### 11.3 Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys on seuraava:

1. Tämä sopimusasiakirja
2. Sopimuksen muut liitteet kuin IT2018-sopimusehdot. Jos nämä liitteet ovat ristiriidassa keskenään, pätee pienempinumeroinen liite ennen suurempinumeroista liitettä.
3. Sopimuksen liitteenä ovat IT2018-sopimusehtojen erityisehtoliitteet.

#### 4. IT2018 YSE yleiset sopimusehdot

### 12 SOPIMUSKAPPALEET JA ALLEKIRJOITUKSET

Sopimusta on tehty kaksi samansanaista kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

Paikka ja päivämäärä

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_

Paikka ja päivämäärä

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_

Asiakkaan allekirjoitus

Toimittajan allekirjoitus

Nimen selvennys:

Nimen selvennys:

## Appendix 8. IT2018 konsultointi- ja muita asiantuntijapalveluita

IT2018-sopimusehdot

### KONSULTOINTI- JA MUITA ASiantuntijapalveluja koskeva sopimus

#### 1 SOPIMUKSEN KOHDE

Alla mainitut asiakas ja toimittaja ovat tehneet tässä sopimuksessa sovituin ehdoin sopimuksen konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista (jäljempänä yhdessä "asiantuntijapalvelu").

#### 2 SOPIJAPUOLET JA YHTEYSHENKILÖT

Asiakas:

\_\_\_\_\_

Y-tunnus: \_\_\_\_\_ Alv.rek

Asiakkaan osoite:

\_\_\_\_\_

Asiakkaan yhteyshenkilö:

\_\_\_\_\_

Toimittaja:

\_\_\_\_\_

Y-tunnus: \_\_\_\_\_ Alv.rek

Toimittajan osoite:

\_\_\_\_\_

Toimittajan yhteyshenkilö:

\_\_\_\_\_

Sopijapuolen on ilmoitettava yhteyshenkilönsä vaihtamisesta toiselle sopijapuolelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä. Yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta sopia muutoksista sopimukseen.

#### 3 ASiantuntijapalvelu

##### 3.1 Toimituksen kohteena oleva asiantuntijapalvelu

[ ] Asiantuntijapalvelu on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

[ ] Asiantuntijapalveluun sisältyy henkilötietojen käsittelyä, johon sovelletaan sopimuksen liitteenä olevia IT2018 EHK erityisehtoja ja henkilötietojen käsittelysopimusta.

[ ] Asiantuntijapalvelu on määritelty seuraavasti:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

### 3.2 Asiantuntijapalvelun raportointi

- Raportoinnista on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.
- Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista mukaisesti.
- Raportoinnista on sovittu seuraavaa:

---

---

### 3.3 Asiantuntijapalvelun tulosten hyväksyminen

- Hyväksymisestä on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.
- Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista mukaisesti.
- Hyväksymisestä on sovittu seuraavaa:

---

---

### 3.4 Oikeudet asiantuntijapalvelun tuloksiin

- Oikeudet on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.
- Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista mukaisesti.
- Oikeudet määräytyvät seuraavasti:

---

---

---

---

Asiakkaalla on oikeus käyttää asiantuntijapalvelun tuloksena syntyviä asiakirjoja ja muita tuloksia

- liitteen numero \_\_\_\_ mukaisesti.
- sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista mukaisesti.
- seuraavasti:

---

---

---

---

## 4 PALVELUAIKA

Toimittaja tekee asiantuntijapalvelut palveluajana, joka on:

- maanantai-perjantai \_\_\_\_ . \_\_\_\_ – \_\_\_\_ . \_\_\_\_ arkipyhät pois lukien.



seuraava:

---

---

---

## 5 HINNAT JA MAKSUEHDOT

### 5.1 Hinnat

Hinnat on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Hinnat määräytyvät toimittajan kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaan.

Hinnat on määritelty seuraavasti:

---

---

---

---

---

### 5.2 Maksuehdot

\_\_\_\_ päivää netto toimituspäivästä tai laskun päivämäärästä sen mukaan, kumpi näistä on myöhäisempi.

Maksuehdot on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Maksuehdot on määritelty seuraavasti:

---

---

---

Laskutus on määritelty liitteessä numero \_\_\_\_.

Laskutus on määritelty seuraavasti:

---

---

## 6 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Sopimus on voimassa määräaikaisena ja päättyy ilman erillistä irtisanomista

\_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .

kun asiantuntijapalvelu on sovitusti tehty.

Sopimus on voimassa toistaiseksi sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista mukaisesti.

Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Asiakkaan irtisanoessa sopimuksen irtisanomisaika on \_\_\_\_ [ ] päivää / [ ] kuukautta.

Toimittajan irtisanoessa sopimuksen irtisanomisaika on \_\_\_\_\_ [ ] päivää / [ ] kuukautta.

Irtisanomisaika lasketaan sen kuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana sopimus on irtisanottu.

Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään aikaisintaan \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Toimittaja voi irtisanoa sopimuksen päättymään aikaisintaan \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

## 7 ALIHANKINNAT

[ ] Alihankinnoista on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.

[ ] Henkilötietojen käsittelyn osalta sopimuksen liitteenä olevien IT2018 EHK erityisehtojen kohdan 7 mukaisesti.

[ ] Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 YSE yleiset sopimusehdot mukaisesti.

[ ] Alihankinnoista on sovittu seuraavaa:

---

---

---

---

---

## 8 SALASSAPITO

[ ] Salassapidosta on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.

[ ] Sopimuksen liitteenä olevien IT2018 YSE yleiset sopimusehdot mukaisesti.

[ ] Salassapidosta on sovittu seuraavaa:

---

---

---

---

## 9 KORVAUSVELVOLLISUUS JA VASTUUNRAJOITUKSET

[ ] Korvausvelvollisuudesta ja vastuunrajoituksista on sovittu liitteessä numero \_\_\_\_.

[ ] Henkilötietojen käsittelystä aiheutuva vahingonkorvausvelvollisuus on määritelty IT2018 EHK erityisehtojen kohdassa 9.

[ ] Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään \_\_\_\_\_ euroa. Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, sopijapuolella on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen. Muilta osin noudatetaan IT2018 YSE yleisten sopimusehtojen kohtien 13.3 - 13.5 mukaisia ehtoja.

[ ] Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään \_\_\_\_ prosenttia asiantuntijapalvelun arvonlisäverottomasta kokonaishinnasta. Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, sopijapuolella on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen. Lisäksi sovelletaan IT2018 YSE yleisten sopimusehtojen kohtien 13.3 - 13.5 mukaisia ehtoja.

[ ] Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään asiantuntijapalvelun laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna \_\_\_\_:lla/llä. Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, sopijapuolella on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen. Lisäksi sovelletaan IT2018 YSE yleisten sopimusehtojen kohtien 13.3 - 13.5 mukaisia ehtoja.

## 10 MUUT EHDOT

---

---

---

---

---

---

## 11 SOPIMUKSEN LIITTEET JA PÄTEMISJÄRJESTYS

**11.1 Sopimukseen kuuluvat sen erottamattomina osina seuraavat liitteet (numeroi liitteet):**

---

---

---

---

**11.2 Sopimukseen kuuluvat lisäksi sen erottamattomina osina seuraavat IT2018-sopimusehdot:**

[ ] IT2018 EHK erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä  
IT2018 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista  
IT2018 YSE yleiset sopimusehdot

**11.3 Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys on seuraava:**

1. Tämä sopimusasiakirja
2. Sopimuksen muut liitteet kuin IT2018-sopimusehdot. Jos nämä liitteet ovat ristiriidassa keskenään, pätee pienempinumeroinen liite ennen suurempinumeroista liitettä.
3. Sopimuksen liitteenä ovat IT2018-sopimusehtojen erityisehtoliitteet.
4. IT2018 YSE yleiset sopimusehdot

## 12 SOPIMUSKAPPALEET JA ALLEKIRJOITUKSET

Sopimusta on tehty kaksi samansanaista kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

Paikka ja päivämäärä

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_

Paikka ja päivämäärä

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_

Asiakkaan allekirjoitus

Toimittajan allekirjoitus

Nimen selvennys:

Nimen selvennys:

**Appendix 9. IT-Apu and LPO corporation agreement Confidential**

**Sopimus yhteistyöstä PC-huolto- ja tukipalveluiden tarjoamiseen liittyen**

**Appendix 10. Vuokrasopimus LPO Confidential**

Appendix 11. IT-Apu Ulift 2018 video



## Appendix 12. IT-Apu registration

### Avtal om bolagsbildning

1. Genom detta avtal om bolagsbildning bildar vi ett aktiebolag vars firma är

IT-Apu Oy

Vi tecknar bolagets aktier enligt följande:

Fullständigt namn	Födelseid/FO-nummer	Antal aktier
Waltonen Peter Johan	29.12.1972	60
Kapatsoris Kristoffer Spiros Erik	11.11.1996	40

2. För varje aktie skall till bolaget betalas 25,00 euro.  
Aktierna skall betalas senast 17.6.2019 (dd.mm.åååå).
3. Till ordinarie styrelseledamöter väljer vi Waltonen Peter Johan, Kapatsoris Kristoffer Spiros Erik ja Koittola Maija Saimi Mirjam  
och till ersättare \_\_\_\_\_
4. Till styrelseordförande väljer vi Waltonen Peter Johan
- 5.
6. Till bolagets verkställande direktör väljer vi Waltonen Peter Johan  
(verkställande direktör är inte obligatorisk, ifylls vid behov)
7. Bolagets  
räkenskapsperiod är 1.1.-  
31.12. (dd.mm. – dd.mm.).
8. Bolagsordningen är bifogad till detta avtal om bolagsbildning.
9. Befullmäktigas i anmälningsblanketten angivet ombud att hos handelsregistret på samtliga aktieägares vägnar göra alla av handelsregistermyndigheten eventuellt förutsatta rättelser i avtalet om bolagsbildning eller bolagsordningen.



## Bolagsordning

- 1§ Bolagets firma är IT-Apu Oy
- 2§ Bolagets hemort är Lovisa
- 3§ Bolagets verksamhetsområde är Andra IT-tjänster

- 4§ Bolaget har en styrelse som omfattar en till fem ordinarie ledamöter och åtminstone en ersättare, om styrelsen har färre än tre ordinarie ledamöter. Styrelseledamöternas mandattid fortgår tills vidare.
- 5§ Bolaget företräds utom av styrelsen, även av styrelsens ordförande och verkställande direktören var för sig samt av styrelseledamöterna två tillsammans. Dessutom kan styrelsen ge en namngiven person en prokura eller en rätt att företräda bolaget.
- 6§ Kallelse till bolagsstämma skall utfärdas tidigast två månader och senast en vecka före stämman skriftligen till varje aktieägare vars adress är känd för bolaget.
- 7§ Ordinarie bolagsstämma skall hållas årligen inom sex månader från räkenskapsperiodens utgång på den dag som styrelsen bestämmer.

I den ordinarie bolagsstämman skall beslut fattas om:

1. fastställande av bokslutet;
2. användningen av den vinst som balansräkningen utvisar;
3. ansvarsfrihet för styrelseledamöter och verkställande direktören;
4. vid behov val av styrelseledamöter samt revisorer.

- 8§ Aktieägare och bolaget har rätt att lösa in en aktie som från någon annan ägare än bolaget övergår till en annan.

Primär inlösenrätt har aktieägaren. Om flera aktieägare vill utöva sin inlösenrätt delas aktierna mellan dem, som önskar lösa in aktier, i proportion till deras aktieinnehav. Om aktierna inte delas jämnt, delas de aktier som blir kvar med lott mellan dem som önskar inlösning. Bolaget har inlösningsrätt om ingen av aktieägarna löser in de övergående aktierna.

I övrigt tillämpas på inlösen bestämmelserna i aktiebolagslagen.

Viranomaisen merkintöjä



## ETABLERINGSANMÄLAN

Aktiebolag, andelslag, sparbank, stiftelse,  
förening och annat samfund

Använd denna blankett för att anmäla dig till eller ansöka om registrering i handelsregistret, stiftelseregistret, registret över momsskyldiga, förskottsuppbördsregistret, arbetsgivarregistret och registret över försäkringspremieskattskyldiga. Använd blanketten också då du anmäler uppgifter för fastställande av förskottsskatt (förmedlas inte till föreningsregistret).

YI

Skicka blanketten till: Patent- och registerstyrelsen (PRS) Skatteförvaltningen, Företagsdatasystemet, PB 2000, 00231 HELSINGFORS

<b>Företagets eller samfundets namn (den juridiska benämningen på företagsnamn är firma, se firmalagen)</b>	
Firma (namnformen gäller först när den godkänns av handelsregistret)	Företagets språk
IT-Apu Oy	<input type="checkbox"/> finska <input checked="" type="checkbox"/> svenska
Namnalternativ 2	Namnalternativ 3

<b>Hemort (kommun eller för utländskt företag hemstat)</b>
Lovisa

<b>Eventuella andra firmor (fyll i vid behov)</b>	
Parallellfirmor (översättning av firmor till främmande språk)	
Bifirma	Verksamhet som företaget bedriver under bifirman
Bifirma	Verksamhet som företaget bedriver under bifirman

<b>Offentliga kontaktuppgifter (post- eller besöksadress är obligatorisk)</b>		
Postadress (gata eller väg, husnummer, trappuppgång, lägenhetsnummer eller postbox)	Postnummer	Postanstalt
Åkerbärsgränd, 8	07945	KUGGOM
Käyntiosoite (katu tai tie, talon nro, porras, huoneiston nro) Rihkamatori 2	Postnummer	Postanstalt
	06100	PORVOO
Telefon	Mobiltelefon	Faxi
0401452334		
E-post	Webbadress	
asiakaspalvelu@it-apu.com	www.it-apu.com	

<b>Företaget anmäls också till följande register hos PRS och Skatteförvaltningen:</b>		
PRS	Skatteförvaltningen	
<input checked="" type="checkbox"/> handelsregistret (bifoga kvittot på behandlingsavgiften)	<input checked="" type="checkbox"/> registret över momsskyldiga	<input checked="" type="checkbox"/> arbetsgivarregistret
<input type="checkbox"/> stiftelseregistret	<input checked="" type="checkbox"/> förskottsuppbördsregistret	<input type="checkbox"/> registret över försäkringspremie-skattskyldiga (se blankettanvisning)

<b>Företagsform (fyll också i en bilageblankett enligt företagsform. Listan över blanketter finns på sida 2)</b>		
<input type="checkbox"/> bostadsaktiebolag	<input type="checkbox"/> andelslag	<input type="checkbox"/> förening
<input type="checkbox"/> publikt aktiebolag	<input type="checkbox"/> stiftelse	<input type="checkbox"/> annan, vad? _____
<input checked="" type="checkbox"/> aktiebolag (=privat aktiebolag)	<input type="checkbox"/> filial till utländsk näringsidkare	

<b>Räkenskapsperiod</b>	
Räkenskapsperiod (dd.mm - dd.mm)	Datum då den första räkenskapsperioden går ut (dd.mm.åååå)
1.1.-31.12.	3.6.2019 - 31.12.2019

YTJ 1001r 12.2013

Grunddel, sida 1 (4)

Företaget har grundats till följd av att företagsformen ändrats (se blankettanvisning) Fyll också i en separat personuppgiftsblankett		
Tidigare företagares fullständiga namn eller firma	Födelsedatum (dd.mm.åååå)	Medborgarskap (om inte finskt)

Y1

Person eller företag t.ex. bokföringsbyrå, som kan lämna tilläggsuppgifter om denna anmälan till Skatteförvaltningen		
Namn Waltonen Peter	FO-nummer	
Postadress Åkerbärsgränd, 8	Postnummer 07945	Postanstalt KUGGOM
Telefon +358401452334	Mobiltelefon	
Fax	Webbadress peter.waltonen@gmail.com	

Person eller företag (ombud) som kan lämna tilläggsuppgifter om denna anmälan till handels- eller stiftelseregistret		
Namn Waltonen Peter		
Postadress Åkerbärsgränd, 8	Postnummer 07945	Postanstalt KUGGOM
Telefon +358401452334	Mobiltelefon	
Fax	Webbadress peter.waltonen@gmail.com	

Ytterligare information

BILAGEBLANKETTER ENLIGT FÖRETAGSFORM (Fyll i en av följande blanketter.)

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 1 Aktiebolag eller publikt aktiebolag   | <input type="checkbox"/> 5 Bostadsrättsförening, boendeförvaltningsområde, europeisk ekonomisk intressegruppering, driftställe i Finland för en utomlands registrerad intressegruppering, hypoteksförening, sparbank eller statligt affärsverk |
| <input type="checkbox"/> 1B Bostadsaktiebolag, försäkringsaktiebolag eller publikt försäkringsaktiebolag              |  |
| <input type="checkbox"/> 2 Andelslag eller andelsbank   |  |
| <input type="checkbox"/> 3 Filial till utländsk näringsidkare   | <input type="checkbox"/> 11 Stiftelse  |
| <input type="checkbox"/> 4 Ömsesidigt försäkringsbolag, publikt ömsesidigt försäkringsbolag eller försäkringsförening | <input type="checkbox"/> 12 Förening   |

Om du på sida 1 anmäler företaget till registret över momsskyldiga, förskottsuppbördsregistret, arbetsgivarregistret eller registret över försäkringspremieskattskyldiga, fyll också i sidorna 3-4.

Datum och underskrift		
Datum 18.6.2019	Underskrift och namnförtydligande Waltonen Peter Johan	Telefon 0401452334

Registerbeskrivning: (24 § i personuppgiftslagen) Information om de register som blanketten anknäver till är tillgänglig på [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi) eller hos Patent- och registerstyrelsen och Skatteförvaltningen.

<b>Postadress som anmäls till Skatteförvaltningen</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Kryssa här om postadressen är densamma som du antecknat på sida 1 och som är avsedd för offentligt bruk. I annat fall fyll i adressuppgifterna här.		
Postadress	Postnummer	Postanstalt

<b>Kontonummer</b>	
IBAN FI1753580620434537	BIC OKOYFIHH

<b>Huvudbransch som anmäls till Skatteförvaltningen (den bransch där företaget främst är verksamt).</b>
Andra IT-tjänster (62090)

YI

<b>Anmälan om momsskyldighet</b>		
<b>Företaget anmäler sig som momsskyldig</b>	<b>Företaget anmäler sig som momsskyldig för inköp eller eget bruk</b>	<b>Företaget anmäler sig som deklarationsskyldigt för försäljning av EU-tjänster</b>
<input checked="" type="checkbox"/> fr.o.m. 1.7.2019 (datum)	<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)	<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)
<b>Utländskt företag anmäler sig som momsskyldig</b>	<b>Utländskt företag anmäler sig endast som deklarationsskyldig</b>	<b>Utländskt distansförsäljare anmäler sig som momsskyldig</b>
<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)	<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)	<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)
<input type="checkbox"/> Företaget bedriver endast primärproduktion		

<b>Ansökan om momsskyldighet (motivera mer ingående på sida 4 under rubriken Ytterligare information)</b>		
<b>Överlåtelse av nyttjanderätt till fastighet (MomsL 12 och 30 §, bifoga en kopia av hyresavtalet)</b>	<b>Rörelse i liten skala, allmännyttigt samfund eller religionssamfund (MomsL 12.1 §)</b>	<b>Gemenskapsinterna förvärv (MomsL 26 §)</b>
<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)	<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)	<input type="checkbox"/> (dd.mm.åååå - dd.mm.åååå)
<b>Utländsk näringsidkare (MomsL 12.2 §)</b>	<b>Utländsk distansförsäljning (MomsL 63 a §)</b>	<b>Primärproducent ansöker om att bli momsskyldig</b>
<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)	<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)	<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)

<b>Företaget är inte momsskyldigt (motivera mer ingående på sida 4 under rubriken Ytterligare information)</b>		
<input type="checkbox"/> Verksamhet i liten skala (MomsL 3 §)	<input type="checkbox"/> Finansiella tjänster (MomsL 41 §)	<input type="checkbox"/> Momsfri verksamhet hos allmännyttigt samfund/religionssamfund (MomsL 4-5 §)
<input type="checkbox"/> Hälso- och sjukvårdstjänster (MomsL 34 §)	<input type="checkbox"/> Försäkringstjänster (MomsL 44 §)	<input type="checkbox"/> Annan momsfri verksamhet, vilken?
<input type="checkbox"/> Socialvårdstjänster (MomsL 37 §)	<input type="checkbox"/> Honorar eller ersättningar för upphovsrätt (MomsL 45 §)	
<input type="checkbox"/> Utbildningstjänster (MomsL 39 §)	<input type="checkbox"/> Fastighetsöverlåtelser (MomsL 27 §)	

<b>Uppgifter om försäkringspremieskattskyldighet</b>
<b>Företaget anmäler sig som försäkringspremieskattskyldig</b>
<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)

<b>Uppgifter om löneutbetalning</b>	
<b>Företaget anmäler sig som arbetsgivare med regelbunden löneutbetalning</b>	<b>Företaget anmäler sig som arbetsgivare som betalar sjuarbetsinkomst</b>
<input checked="" type="checkbox"/> fr.o.m. 1.7.2019 (datum)	<input type="checkbox"/> fr.o.m. (datum)

<b>Uppgifter om deklarations- och betalningsperioden för skatter på eget initiativ (fyll i denna punkt endast om omsättningen under det år då verksamheten inleds är 50 000 euro eller mindre och företaget vill ha en deklarations- och betalningsperiod på ett kvartal eller ett år. Ytterligare information finns i blankettanvisningen på sidorna 12-13)</b>
<b>Omsättningen under det innevarande kalenderåret (Till omsättningen räknas företagets hela försäljning i Finland och utomlands.)</b>
_____ euro
Jos yritys haluaa lyhyemmän ilmoitus- ja maksujakson kuin mihin liikevaihto oikeuttaisi, rastita ilmoitus- ja maksujakson pituus
<input type="checkbox"/> 1 kk <input type="checkbox"/> neljännesvuosi

<b>Om företaget vill ha en kortare deklarations- och betalningsperiod än vad omsättningen berättigar till, kryssa för önskad längd</b>
<input type="checkbox"/> 1 månad <input type="checkbox"/> kvartal



<b>FIRMA</b>
IT-Apu Oy

<b>DATUM FÖR AVTAL OM BOLAGSBILDNING</b>
3.6.2019

<b>AKTIEKAPITAL OCH AKTIER</b>		
<b>Aktiekapitalets belopp</b>	<b>Antal aktier</b>	<b>Aktiens nominella belopp (om fastställt)</b>
2500	100	
Ytterligare information i anslutning till aktier (fyll i vid behov, se anvisning)		

<b>STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS FÖRSÄKRAN</b>
<b>Undertecknade samtliga styrelseledamöter och verkställande direktören i bolaget försäkrar att bestämmelserna i aktiebolagslagen har iakttagits vid bolagsbildningen.</b>
Datum
Samtliga styrelseledamöters och verkställande direktörens underskrifter med namnförtydliganden
Waltonen Peter Johan
Kapatsoris Kristoffer Spiros Erik
Koittola Maija Saimi Mirjam

<b>REVISORNS INTYG ÖVER BETALNING AV AKTIER</b>
<b>Undertecknade revisorer för bolaget intygar att bestämmelserna i aktiebolagslagen om betalning av aktier har iakttagits.</b>
Datum
Revisorernas underskrifter med namnförtydliganden

VERKSTÄLLANDE DIREKTÖR Fyll även i personuppgiftsblanketten.		
Verkställande direktör		
Namn	Födelsedatum (dd.mm.åååå)	Medborgarskap (om annat än finskt)
Waltonen Peter Johan	29.12.1972	FINLAND
Verkställande direktörens ställföreträdare		
Namn	Födelsedatum (dd.mm.åååå)	Medborgarskap (om annat än finskt)

FÖRETRÄDANDE AV BOLAGET Fyll även i personuppgiftsblanketten.			
Personer som har berättigats att företräda bolaget samt prokurister			
Namn	Födelsedatum (dd.mm.åååå)	<input checked="" type="checkbox"/> berättigad	<input type="checkbox"/> prokurist
Waltonen Peter Johan	29.12.1972		
Medborgarskap (om annat än finskt)	Hur bolaget företräds (var för sig / tillsammans med vem)		
FINLAND	yksin		
Namn	Födelsedatum (dd.mm.åååå)	<input type="checkbox"/> berättigad	<input type="checkbox"/> prokurist
Medborgarskap (om annat än finskt)	Hur bolaget företräds (var för sig / tillsammans med vem)		
Namn	Födelsedatum (dd.mm.åååå)	<input type="checkbox"/> berättigad	<input type="checkbox"/> prokurist
Medborgarskap (om annat än finskt)	Hur bolaget företräds (var för sig / tillsammans med vem)		
Namn	Födelsedatum (dd.mm.åååå)	<input type="checkbox"/> berättigad	<input type="checkbox"/> prokurist
Medborgarskap (om annat än finskt)	Hur bolaget företräds (var för sig / tillsammans med vem)		
Namn	Födelsedatum (dd.mm.åååå)	<input type="checkbox"/> berättigad	<input type="checkbox"/> prokurist
Medborgarskap (om annat än finskt)	Hur bolaget företräds (var för sig / tillsammans med vem)		



## Appendix 13. IT-Apu serverroom offer



TARJOUS 3.5.2019

Luottamuksellinen

Peter Waltonen  
IT-apu

### Tarjous laitetilasta ja internet-kapasiteetista

Tarjoamme käyttöönne peruslaitetilapakettia LPOnetin telelaitetilasta. Tarjous sisältää 2 U tilaa palvelimille, sähkönsyötön 300 W asti ja 100/50 Mbps yritysinternet-palvelun yhdellä (1) kiinteällä julkisella ip-osoitteella.

LPOnetin laitetilat ovat suojattu kulunvalvontajärjestelmällä ja sähkönsyöttö on varmennettu kiinteällä varavoimakoneella. Laitetila on varustettu koneellisilla jäähdyttimillä tasaisen lämpötilan takaamiseksi, sekä automaattisella Argon-sammutinlaitteistolla.

### Hinnat (alv0%):

Palvelukuvaus	Kertamaksu	Kk-maksu
Peruslaitetilapaketti - 2U laitetilaa - 300 W (230 VAC) sähkö - 100/50M Easynet (IP-1)	███ €	███ €/kk
Lisälaitetila 1U	███ €	███ €/kk
Varmistettu sähkösyöttö +100W		███ €/kk

Peruslaitetilapaketin kertamaksu sisältää laitetilan perustamiskustannukset, sähkönsyötön kaapeloinnin ja kytkennät LPOnetin Invertteriyksikköön, sähkönsyöttöpaneelin asennuksen asiakkaan laitekaappiin, sekä internetpalvelun provisioinnin ja kytkennän.

### Tarjouksen ehdot

- Tarjous on voimassa 31.5.2019 asti
- Asiakas vastaa laitekaapin hankinnasta ja toimittamisesta LPOnetin laitetilaan

Toivomme, että tarjoamamme ratkaisu miellyttää teitä ja johtaa yhteistyöhön.

Tekniikkaan ja toimitukseen liittyvät asiat: [jani.alho@lponet.fi](mailto:jani.alho@lponet.fi) /  
[lponet.palvelukeskus@lponet.fi](mailto:lponet.palvelukeskus@lponet.fi)

Jani Alho  
LPOnet Osk Anl



## Appendix 14. IT-Apu service prices for LPOnet



Hinnasto 01.10.2019

### IT-Apu – tietoteknisten laitteiden huolto ja korjaus

Uuden tietokoneen käyttöönotto .....	99 €
• Windowsin päivitys uusimpaan versioon	
• Laiteajurien asennus/päivitys	
• Perusohjelmien asennus	
Älypuhelimien käyttöönotto .....	39 €
Laiteasennus .....	39 €
• Uuden laitteen asennus käyttökuntoon	
Ohjelmiston, esim. tietoturvan asennus .....	39 €
• Yhden ohjelmiston asennus haluttuun laitteeseen	
Windows-päivitysten asennus .....	39 €
• Windowsin päivitys uusimpaan versioon	
Tiedostojen siirto .....	59 €
• Tiedostojen siirto esim. vanhasta tietokoneesta uuteen	
Käyttöjärjestelmän uudelleenasetus .....	99 €
• Uusimman Windows-version asennus	
• Laiteajurien päivitys	
• Perusohjelmien asennus	
Tietokoneen puhdistus ulko- ja sisäpuolelta .....	39 €
• Pölyjen puhdistus paineilmalla	
• Irtolian puhdistus puhdistusaineella	
Tietokoneen perushuolto .....	99 €
• Windowsin päivitys uusimpaan versioon	
• Laiteajurien päivitys	
• Tiedostojärjestelmän korjaus	
• Haittaohjelmien tarkistus ja poisto	
• Perusohjelmien päivitys	
• Kovalevyn kunnon tarkistus	
Sähköpostiasetukset (max 5 kpl) .....	20 €
• Lisätilit 5 €/kpl	
Asiakkaan luona käynti .....	85 €/h*
• 10 km sisällä +10 € palvelumaksu	
• 20 km sisällä +15 € palvelumaksu	
• 30 km sisällä +20 € palvelumaksu	
• 40 km sisällä +25 € palvelumaksu	
(etäisyys Loviisan/Porvoon myymälästä)	

Hinnat koskevat LPOnetin myymälään huollettavaksi tuotuja laitteita. Kotikäynneistä laskutetaan yllä mainitun tuntihinnan mukaan sekä matkakuluihin perustuva palvelumaksu.

\*) Kotona tehdystä huolto- ja tukityöstä 50 % on kotitalousvähennyskelpoista verotuksessa. Lisätietoja [www.vero.fi](http://www.vero.fi).

Hinnat sis. alv 24 %. Oikeus muutoksiin pidätetään.

LPOnet, Loviisa: Linnunrata 6, Porvoo: Mannerheimink. 16, Puh. 019 505 8400, [www.lponet.fi](http://www.lponet.fi)

## Appendix 15. Mediainfo to newspapers



Julkaisuvapaa

MEDIATIEDOTE

1.10.2019

### **LPOnet laajentaa tietokoneiden ja äylaitteiden huolto-, tuki- ja asennuspalveluiden tarjontaa yhteistyössä IT-Avun kanssa**

LPOnet ja IT-Apu ovat solmineet yhteistyösopimuksen tietokoneiden huolto-, tuki- ja asennuspalveluiden tarjoamisesta LPOnetin asiakkaille. IT-Apu tuottaa mainittuja palveluita LPOnetin alihankkijana uudella konseptilla. Palvelut kattavat aluksi tietokoneiden ja äylaitteiden käyttöönottoja, laite- ja ohjelmistoasennuksia sekä erilaisia huoltotöitä. "Olemme iloisia, että voimme nyt tarjota laajempia tietokoneiden ja erilaisten äly- ja digilaitteiden tukipalveluita asiakkaillemme", toteaa LPOnetin myyntijohtaja Mats Äminne. Laitteen voi tuoda LPOnetin asiakaspalvelupisteeseen Loviisassa tai Porvoossa, tai vaihtoehtoisesti asiantuntijan voi tilata kotikäynnille Loviisan ja Porvoon alueella.

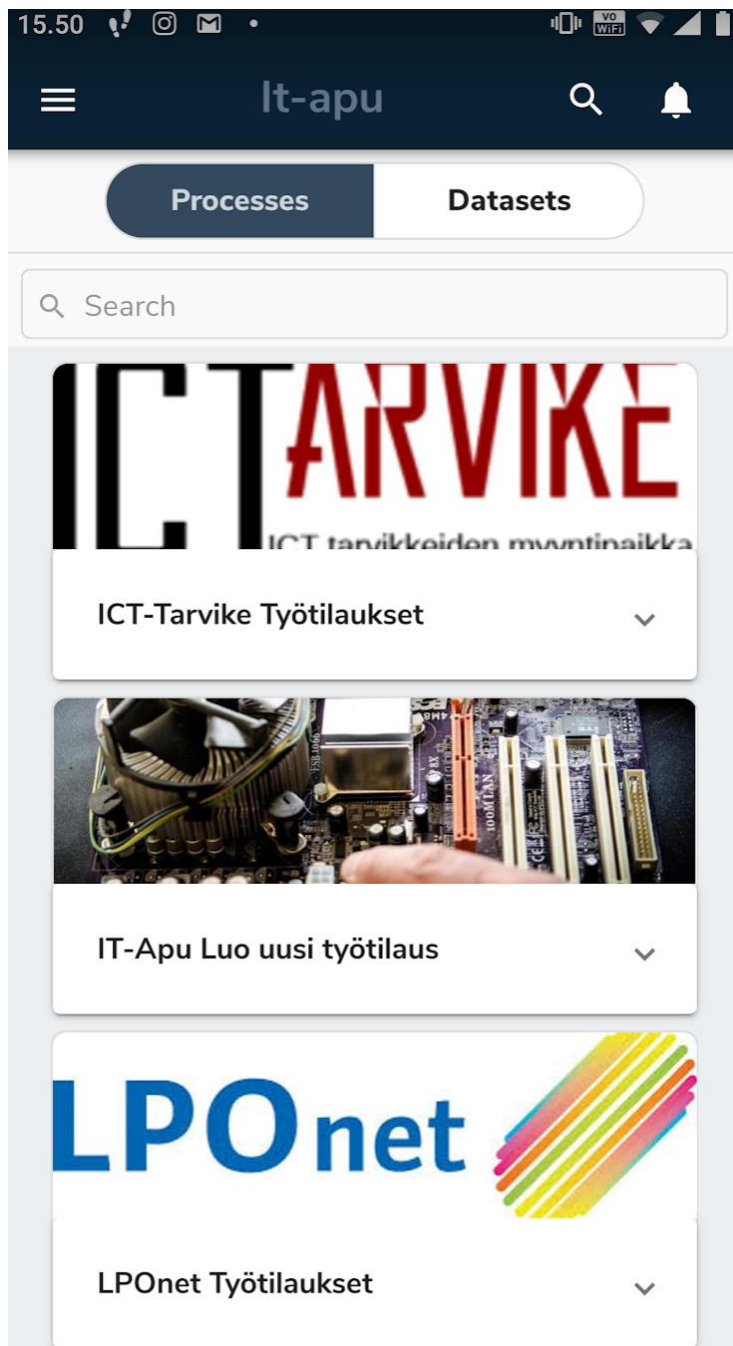
IT-Apu on uudenlainen alustatalousaikakauden yritys, joka tarjoaa monipuolisia IT-palveluita Itä-Uudellamaalla. Yritys voitti Uplift 2018 kilpailun Porvoossa.

---

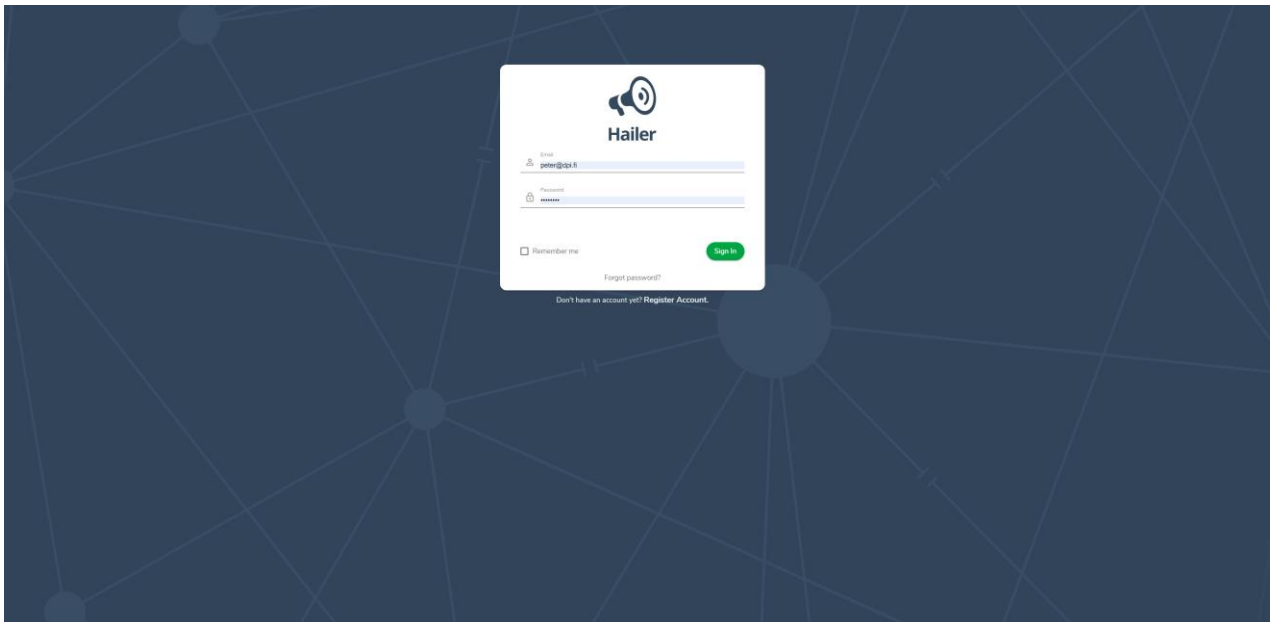
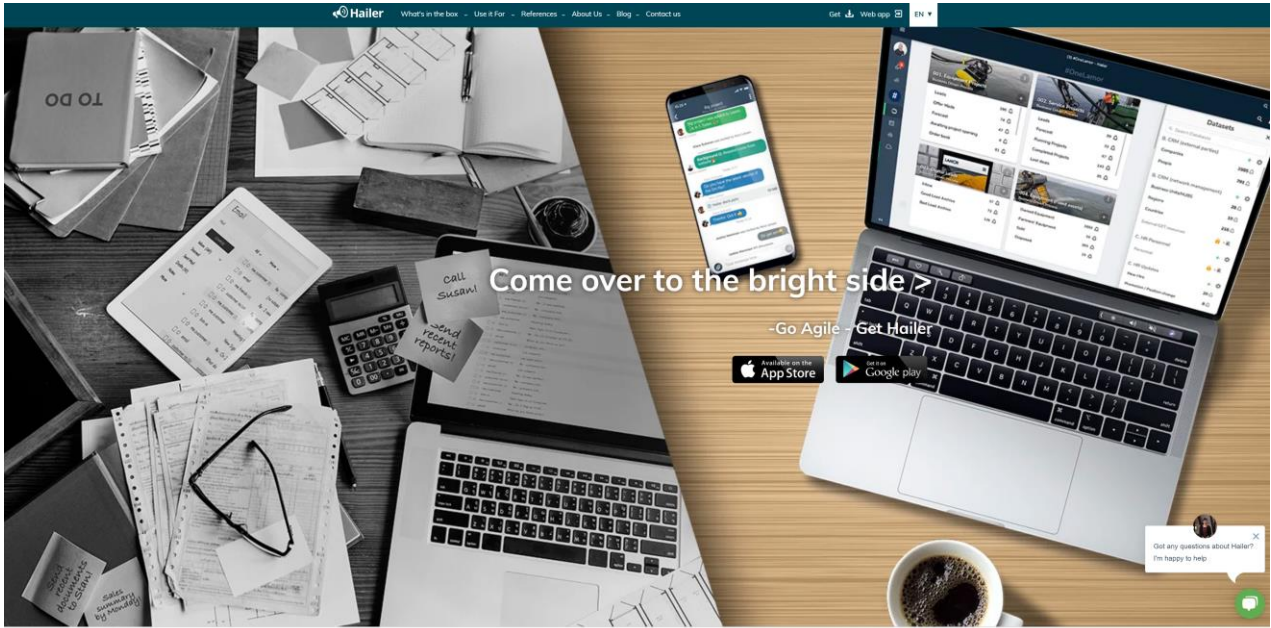
Vuonna 1931 perustettu LPOnet on moderni asiakasomisteinen kuitu-, tietoliikenne- ja IT-palveluosuuskunta, joka itäuusmaalaisena yhtiönä panostaa vahvasti alueen valokuituverkkoihin, laajakaista-, Internet-, TV- ja IT-palveluihin sekä paikalliseen asiakaspalveluun. Yhtiö investoi merkittävästi valokuituverkon rakentamiseen itäisellä Uudellamaalla. Yhtiö palvelee asiakkaitaan paikallisesti asiakaspalvelupisteissään Loviisassa ja Porvoossa. Yhtiö on Finnet-liiton jäsen.

Lisätietoja: Toimitusjohtaja Gustaf Forsberg, puhelin (019) 505 8250, matkapuhelin 044 505 8250, s-posti [gustaf.forsberg@lponet.fi](mailto:gustaf.forsberg@lponet.fi)

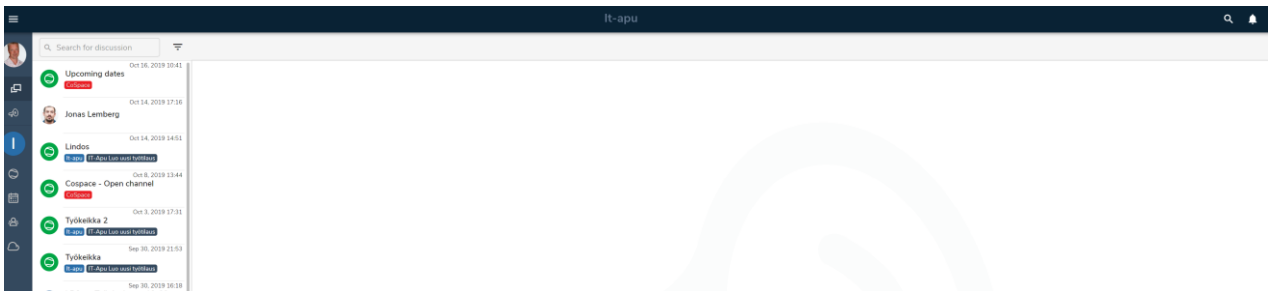
## Appendix 16. Hailer process program



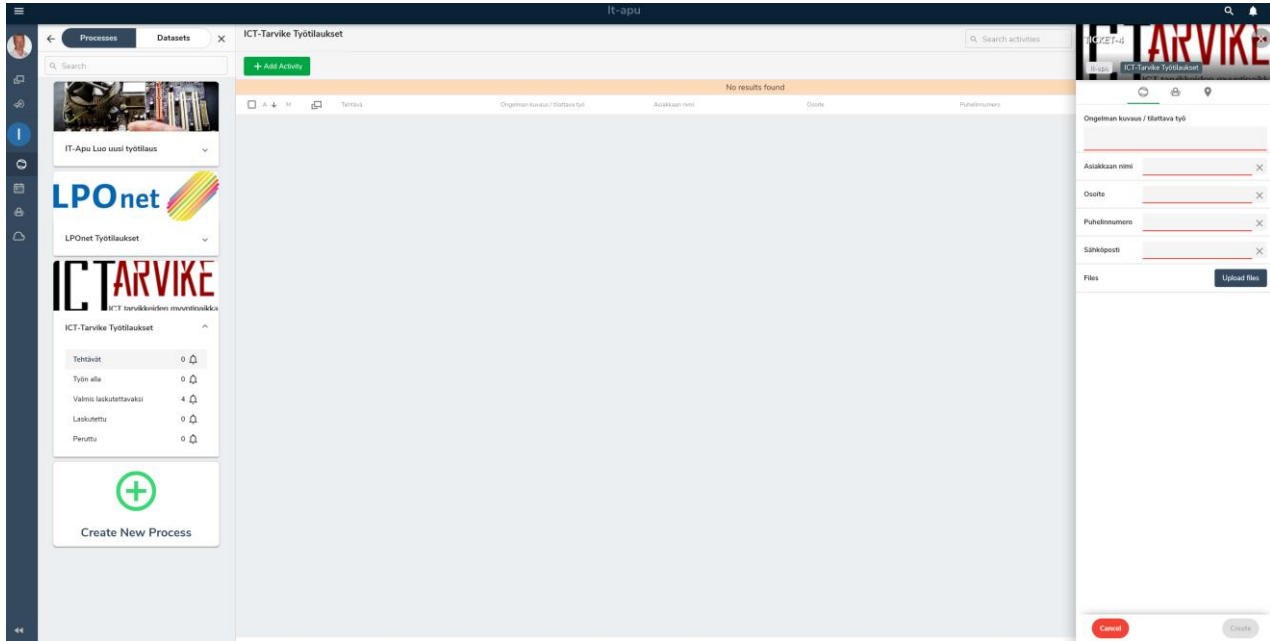
This is the Nokia android phone layout



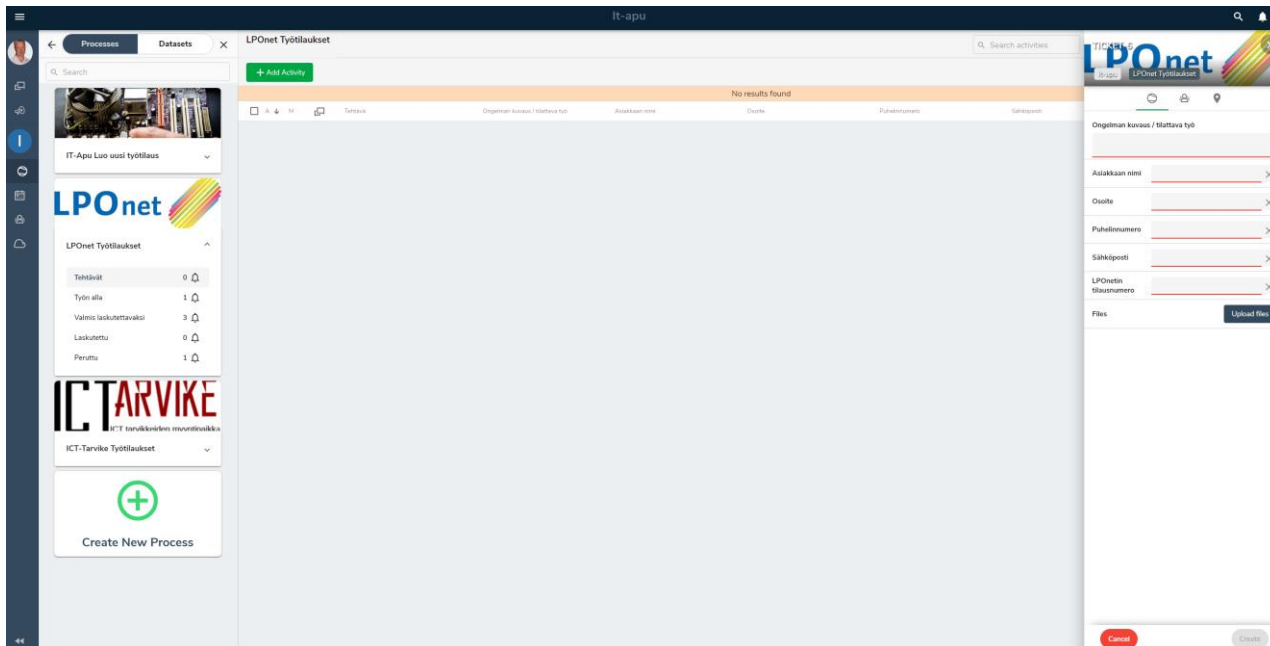
We use the Web App and you log in with your email and password.



Here we have ICT Tarvike process how it is looking in Hailer. In here I can do an activity so our service guys can go and fix the job.



In this picture we see LPOnet process. We have one more question in the website if we compare to ICT tarvike and that is the service order number.



## **Appendix 17. Pitch speak**

*Hyvää iltapäivää kaikille.*

*Olen Peter Waltonen suomenruotsalainen, perheen isä, opettaja, yrittäjä, sekä opiskelija Loviisasta.*

*Yritykseni nimi on DPI Service Oy. Yritykseni toiminta kattaa IT laitteiden huollot, korjaukset sekä muu IT apu myös asiakkaan luona. Teemme myös kotisivuja sekä meillä on omat webhost palvelimet.*

*Yrityksemme liiketoiminta tapahtuu pääsääntöisesti itä uudellamaalla ja yrityksen kotipaikka on Loviisa.*

*Asiakkaitamme ovat yksityiset sekä yritykset.*

*Liikeidea syntyi koska:*

*Minulla on vaan rajallisesti aikaa (vuorokaudessa on vieläkin vain 24 tuntia)*

*Asiakkaat halusivat nopeasti ja vaivattomasti saada ongelmiinsa ratkaisuja*

*Oppilaat kyselivät että onko minulla harjoittelu ja töitä tarjolla*

*Opiskelen myös Haaga-Heliassa master tutkintoa Pasilassa ja siihen tarvitsin opinnäytetyön*

*Vaihe 1*

*Asiakkaalla on IT ongelma*

*Hän tilaa ajan*

*Antaa selvityksen millaisesta ongelmasta on kyse*

*Huoltomies ottaa vastaan työn ( huoltomies voi olla kuka tahansa jolla on IT*

*asiatuntemusta, freelance. Huollot tehdään keikkatyönä) Työrinki jossa on osaamista eri IT alueesta.*

*Tekee työn valmiiksi ja*

*Sitten arvioidaan työ (huoltomies ja asiakas)*

*Vaihe 2*

*Myymme sovelluksen yritykselle esim Porvooseen*

*Kun sovellus saa työkeikan niin asiakas on tilausta tehdessä kirjoittanut Porvoo osoitteen ja niin Porvoo yritys saa ottaa vastaan tämän keikan.*

*Brändätään IT-apu sovellusta!*

*Tällä hetkellä olemme siinä pisteessä että kotisivut ovat kohta valmiina ja pääsemme ensi kuussa markkinoimaan ja kokeilemaan miten tämä uusi IT-apu toimii.*

*2018 Porvoo ja lähialueet*

*Syksy 2019 Kotka*

*1-2 kaupunkia / kk*

*Visio olisi että 2 vuoden päästä 50 kaupunkia olisi mukana tässä ja voisimme laajentaa ulkomaille.*

*Ensin pohjoismaat ja sitten ehkä muu maailma*

*Lukuja:*

*4 keikkaa päivä*

*100 euroa keikka*

*50 kaupunkia*

*Työpäiviä 251 vuodessa*

*Liikevaihto 5 miljoonaa 20% olisi 1 miljoona*

*Tätä konseptia voi laajentaa:*

*Verkkoasennuksia*

*Palvelin huoltoja*

*Puhelin huoltoja*

*TV ja digiboksin asennuksia*

*Kotisivuapuja*

*Miksi minun kuuluisi voittaa:*

*Tämä olisi ensi askel päästä toteuttamaan projektia ja saada tukea tukiverkosta*

*Helpottamaan meidän jokaista arkea kun tekniikka pettää*

*Oppilaat ja nuoret saisivat harjoittelutyötä, valmistuvat nopeammin ja saisivat ensi askeleen työelämään*

*Yritykset eivät tarvitse palkata lisää työvoimaa heti, mutta he saavat asiantuntijoita tekemään työt kun heille on tarve.*

*Korjataan ja ei vaan osteta uutta (kestävää kehitystä)*



## Appendix 18. What newspaper wrote about IT-Apu

Svenska Yle Arenan Ämnen Meny

Sök Logga in

ÖSTNYLAND HEMMEL LUTRIKES SPORT KULTUR HUVUDSTADSBILDNING VÄSTNYLAND ÄROLAND ÖSTERBOTTEN ÖSTNYLAND KONTAKTA OSS

# Peter Waltonen vill skapa framtidens Uber för IT-tjänster

© PUBLICERAD 13.10.2018 - 17:06, UPPDATERAD 14.10.2018 - 08:28

DELÄ: [f](#) [t](#) [g](#)



Peter Waltonen jobbar till vardags som ICT-ansvarig och lärare vid yrkesskolan Inveon i Bergå. Bild: Yle / Håkan Sandell





***Inom två år hoppas jag att appen ska användas i 30–40 finländska städer. Efter det satsar vi på att etablera oss i de nordiska länderna och sedan kanske i resten av världen.***

— Peter Waltonen

Via appen IT-Apu får kunden alltså IT-hjälpen hem till sig istället för att själv behöva ta sig till en databutik.

Andelen tunga stationära datorer är heller inget som Waltonen tror kommer att minska.

– De stationära datorerna är byggda så att de går att uppdatera. Har du en bärbar dator måste du istället köpa en ny. Att reparera en gammal dator istället för att köpa en ny främjar också den hållbara utvecklingen.

Inte heller den ökade IT-kunskapen bland yngre personer, tror Waltonen, kommer att minska efterfrågan på IT-tjänster.

– Jag har märkt att ungdomar ofta kanske inte kan lika mycket som de tror. De har grundkunskaper men när något går sönder brukar de oftast inte kunna fixa det själv.

### **Hoppas på att appen inom två år används i 30–40 finländska städer**

Priset, med ett värde på närmare 30 000 euro, som Waltonen vann i företagartävlingen Uplift 2018, menar han att är av stor betydelse.

– I det ingår till exempel juridisk hjälp och en plats i företagarcentret Cospace i Borgå. 2 500 euro går dessutom direkt till marknadsföring.

Nu är det alltså bara att skrida till verket.

– Webbplatsen är aktiverad och appen lanseras nästa månad. Två personer är också redan anställda.



***Jag vill kunna hjälpa andra.***

— Peter Waltonen

Till en början kommer företaget endast att erbjuda IT-tjänster i Östra Nyland. Waltonen hoppas ändå kunna expandera.

– Inom två år hoppas jag att appen ska användas i 30–40 finländska städer. Efter det satsar vi på att etablera oss i de nordiska länderna och sedan kanske i resten av världen.

Namnet IT-Apu, medger Waltonen, skulle i sådana fall förstås behöva ändras.

Det enda konkreta målet som Waltonen har med IT-tjänsten är att i framtiden enbart kunna livnära sig på dess intäkter. Utöver det vill han helt enkelt kunna bidra till samhället.

# UUSIMAA

PAIKALLISET  
11.10.2018 20.26

## Smaku ja IT-Apu voittivat Uplift-yrityskilpailun



Laura Pulkkinen ja Peter Waltonen pokkasivat Uplift-yrityskilpailun yli 20 000 euron arvoiset palkinnot. Kuva: Juha Perämäki

**PORVOO** | Porvoossa julkistettiin huhtikuussa Uplift-yrityskilpailu, jonka tavoitteena oli kannustaa yrittäjyyteen sekä nostaa esiin hienoja yrittäjätarinoita ja yrityksiä alueelta. Uplift huipentui torstai-iltana finaaliin, jossa palkittiin 50 hakijan joukosta liikeideasarjan ja toimivien yritysten sarjan voittajat.

**Toimivien** yritysten sarjan voitti elokuussa kolmannen kerran järjestetty porvoolaisen tuottajan **Laura Pulkkinen** ruokatapahtuma Smaku. Pulkkinen aikoo tuotteistaa tapahtuman niin, että sellainen järjestettäisiin vuonna 2022 viidessä suomalaisessa ja kahdessa eurooppalaisessa kaupungissa.

**Liikeideasarjan** voitti loviisalaisen yrittäjän ja opettajan **Peter Valtosen** IT-Apu. Se on "it-huoltopalvelujen uber" eli verkkoalusta, jonka kautta asiakkaat saavat alan yrittäjiltä nopeasti apua it-ongelmiinsa. Ongelmat ratkaistaan asiakkaiden luona. IT-Apu saa provision välittämistään toimeksiannoista.

Kunkin sarjan voittaja sai noin 20 000 euron arvoisen palkinnon.

### Luetuimmat paikalliset

- 1 Joulun on nyt Porvoossa, Joulupukki toi mukanaan toiveen hyvästä tahdosta  
[PAIKALLISET](#) 23.11.2019 15.06
- 2 Drivers' Clubin Mika Sorajoki: Mitään autokoulukartellia ei ollut – "Toivon että oikeus voittaa"  
[PAIKALLISET](#) 22.11.2019 14.29
- 3 Tämän vuoksi Porvoon keskustan Citymarket-korttelin uudistaminen ei nyt etene – ehkä se ei toteudu 50 vuoteen, vaikka kaikki keuhavat suunnitelmia  
[PAIKALLISET](#) 22.11.2019 04.55
- 4 Epoossa alkaa sotaharjoitus  
[PAIKALLISET](#) 22.11.2019 18.05

[NÄYTÄ LISÄÄ](#)



STARTUPIT

## Ensin Suomi, sitten Pohjoismaat ja sen jälkeen muu maailma – Yle: "it-palvelujen uberin" palkitulla keksijällä tähtäin korkealla

Ari Karkimo 15.10.2018 15:03



Vaikka suuri osa suomalaisista on kohta kuulemma diginatiiveja, it-tuen tarve ei ole poistumassa mihinkään. Porvoossa palkittiin juuri Peter Waltonen, joka on päättänyt lähestyä aihetta uudella tavalla.



Vaikka suuri osa suomalaisista on kohta kuulemma diginatiiveja, it-tuen tarve ei ole poistumassa mihinkään. Porvoossa palkittiin juuri **Peter Waltonen**, joka on päättänyt lähestyä aihetta uudella tavalla.

Waltonen on pystyttänyt it-tukipalvelun, jota yksi Uplift-kilpailun palkittavista päättäneen tuomariston jäsenistä kuvaili "it-tuen uberiksi". Palvelun nimi on IT-Apu. Sillä on toistaiseksi verkkosivut, ja mobiilisovellus julkaistaan lähiviikkoina, [Itäväylä](#) kirjoittaa.

[Ylen](#) mukaan mobiilisovelluksen avulla ongelmiin törmänneet voivat sekä hankkia apua että maksaa siitä. Auttaja tulee kotiin ratkomaan pulman eikä asiakkaan tarvitse lähteä kuljettamaan konetta huoltoon, joka saattaa sijaita hornan kuusessa.

Olet lukenut 1/5 maksutonta uutista.

LUETUIMMAT

1 pv 7 pv

- 1 Suomalaisille nettisivulle tullee lisää ponnahdusikkunoita – taustalla merkittävä EU-tuomioistuimen ratkaisu  
10:58 YKSITYISYYS
- 2 Unohda sähköauto, ensi kevääksi tulee korkkilattialla varustettu sähkövene – ruotsalaisyhtiö kehittää softansa itse  
21.11.2019 SLUSH
- 3 Näin it-osaaja saadaan pysymään talossa – 3 tärkeää tekijää  
23.11. 17:06 TYÖELÄMÄ
- 4 Trump valehteli härkisti, Apple-pomon reaktio ällistyttää – "ala-arvoinen hetki"  
22.11.2019 YHDYSVALTOJEN TALOUS
- 5 Onecoin-kelmi todettiin syylliseksi – ehti kahmia itselleen 50 miljoonaa  
22.11.2019 HUIJAUKSET

SIIRRY OSIOON

UUSIMMAT

- 1 Hyvä puhelin alle 200 eurolla? Tässä 5 vaihtoehtoa  
14:11 PUHELIMET
- 2 Suomalaisyritys kehitti järjestelmän, joka säättää nettikaupassa hintoja lennosta  
★ 12:14 KAUPPA
- 3 Suomalaisille nettisivulle tullee lisää ponnahdusikkunoita – taustalla merkittävä EU-tuomioistuimen ratkaisu  
10:58 YKSITYISYYS
- 4 Kaunis kuin teholläppäri – testasimme 3 vaihtoehtoa  
★ 08:07 LÄPPÄRIT

Waltosen mukaan tukihenkilöiksi voivat ryhtyä esimerkiksi opiskelijat, työttömät tai muut lisätuloja kaipaavat. IT-Apu ottaa palkkiosummasta 15-20 prosentin siivun. Rahanjakoa ei ole vielä lyöty lukkoon.

Peter Waltosella on monta rautaa tulessa. Hänellä on it-alan yritys ja hän toimii myös opettajana sekä ict-vastaavana Porvoossa Inveon-ammattikoulussa. Lisäksi miestä työllistää lopputyön laatiminen Haaga-Heliana.

IT-Apu polkaistaan liikkeelle Porvoosta, mutta Waltosen katse tähyää kauemmas. Jo ensi vuonna aiotaan laajentaa Kotkan ja Haminan alueelle ja jatkaa laajentumista kahden-kolmen paikkakunnan kuukausivauhdilla.

Parin vuoden kuluttua sovellustamme voi toivottavasti käyttää 30-40:ssä suomalaiskaupungissa. Sen jälkeen satsataan Pohjoismaihin ja sitten ehkä muuhun maailmaan. Siinä vaiheessa joudutaan kyllä varmaan vaihtamaan nimeä”, Waltonen sanoo Ylelle.

Nimeä voi ehkä joutua harkitsemaan muutenkin. Google-haku ”IT-apu” antaa sivukaupalla erilaisia vastauksia, joiden joukosta emme onnistuneet löytämään linkkiä varten tämän IT-Avun sivuja, joiden pitäisi olla jo käytössä.

Uplift-kilpailun palkinnon sanotaan olevan yli 20 000 euron arvoisen. Silkkää rahaa siitä on 2500, loppu rahanarvoista apua kuten lainopillista neuvontaa sekä työtilaa.

• Tilaa tästä Tivin ilmainen uutiskirje sähköpostiisi!



ARI KARKIMO

ARTIKKELIIN LIITTYVÄT AIHEET:

[Ota yhteyttä](#)

5 Venäläiset heräävät verkkokauppaan – suomalaisia houkutellessaan markkinapaikoille

23.11. 19:15 VERKKOKAUPPA

SIIRRY OSIOON

KUMPPANIBLOGIT



KAUPALLINEN YHTEISTYÖ Check Point

**Katse tulevaisuuteen: Check Pointin kyberturvaennuste 2020**

15.11.2019

STUDIO



**Vapautta ja vastuuta huipputyypeille**

## **Appendix 19. Figures and pictures**

Figure 1: External stakeholders

Figure 2: PESTLE factors (adopted from Vuorinen 2013)

Figure 3. PESTLE analysis for IT-apu

Picture 1: Appvillage intro webpage

Picture 2: Power Point presentation 1

Picture 3: Power Point presentation 2 final

Picture 4: Grand Uplift 2018 final

Picture 5. The Uplift 2018 final has started

Picture 6. Peter is holding his sales speech to the judges

Picture 7: At the end of the pitch Peter gave a business card to the judges if they need help with IT

Picture 8: The winner of Uplift 2018

Picture 9: The new IT-Apu office at CoSpace Porvoo

Picture 10: Organizations education map

Picture 11: How to understand customers

Picture 12: Different levels of what the customers expect

Picture 13: A3 thinking

Picture 14: IT-Apu and LPO corporation model

Picture 15: IT-Apu and LPO service model of the customer ordering a service

Picture 16: IT-Apu office at LPO