

Valoo Yritys Lite liittymien palvelukuvaus

Yleistä

Valoo Yritys Lite laajakaistaliittymäpalvelu tuottaa asiakkaalle internetyhteyden yrityskäyttöön kiinteällä kuukausihinnalla Valoo Oy konsernin (jäljempänä toimittaja) valokuituverkossa. Palvelu on suunnattu pienyrityksille.

Palveluun sovelletaan toimittajan kulloinkin voimassa olevia yleisiä sopimusehtoja yrityksille. Sopimusehdot on luettavissa verkkosivuilta www.valoo.fi

Toimittaja pidättää oikeuden tehdä yksipuolisesti muutoksia palvelukuvaukseen

Liitynnät

Liittymä kytketään valokuitu- tai ethernet-tekniikalla riippuen kiinteistön sisäverkosta. Valokuitutekniikalla toteutetuissa pienikiinteistöliittymissä Toimittajan vastuu verkon toiminnallisuudesta on kiinteistöön asennettuun kuituverkkopäätelaitteeseen (ONT) asti. Kuituverkkopäätelaite (ONT) on toimittajan omaisuutta. Suuremmissa kiinteistöissä Toimittajan vastuu rajoittuu kiinteistön talojakamoon sijoitettavaan Toimittajan omistamaan verkkolaitteeseen. Kiinteistön sisäverkko on kohteesta riippuen Asiakkaan tai kiinteistön omistajan vastuulla.

Palveluun sisältyy asiakkaan omistama asiakaspäätelaite. Päätelaitteeseen voidaan kytkeytyä ethernet RJ-45 liittimellä tai langattomasti (Wi-Fi). Yrityksen muista mahdollisista lähiverkkolaitteista vastaa asiakas.

Laajakaistaliittymien nopeudet ja vaihteluvälit

Liittymä sisältää Internet-liikenteen kotimaahan ja ulkomaille ilman liikennemäärärajoituksia. Liikenne on Best Effort tyyppistä. Liittymän yhteysnopeus muodostuu kiinteän liittymän valitusta nopeusluokasta. Nopeuteen vaikuttavat lisäksi mm. pääte- tai verkkolaitteen suorituskyky, sisäverkon laatu ja langattoman verkon (Wi-Fi) tekniset ominaisuudet.

Yhteysnopeutta kuvataan maksimi-, normaali ja miniminopeudella. Normaalinopeus on noin 90 % liittymän maksiminopeudesta. Toteutunut yhteysnopeus voi olla suurempi kuin ilmoitettu maksiminopeus

Laajakaistaliittymien yhteysnopeudet ja sallitut vaihteluvälit.

Liittymätuote	Latausnopeus (downstream)			Lähetysnopeus (upstream)		
	Minimi	Normaali	Maksimi	Minimi	Normaali	Maksimi
Yritys Lite M 500M/500M	200	450	500	200	450	500
Yritys Lite L 1000M/1000M	400	900	1000	400	900	1000
Yritys Lite XL 2000M/2000M	800	1800	2000	800	1800	2000

Mikäli yhteysnopeus ei vastaa luvattua, tulee asiasta tehdä vikailmoitus Valoo asiakaspalveluun. Mikäli ongelma paikannetaan toimittajan vastuulla oleviin laitteisiin tai verkkoon, eikä sitä kaikesta huolimatta pystytä korjaamaan, tarjotaan asiakkaalle mahdollisuutta muuttaa liittymäsopimus hitaampaan liittymätuotteeseen, mikäli sellainen on tarjolla. Tämä ei rajoita lakisääteisiä oikeuksia mm. liittymäsopimuksen purkamiseen.

IP-osoitteet

Palvelu sisältää yhden julkisen tai yksityisen IPv4 -osoitteen (IPv6-tuki on käytössä). Asiakaslaite saa sen käyttöönsä määräajaksi. Palveluun on mahdollista tilata lisäpalveluna kiinteä julkinen IP-osoite (IPv4). Liittymään ei sisälly sähköpostiosoitteita.

Lisäpalveluna on saatavissa yksi (1) kiinteä julkinen IP-osoite (IPv4), joka toimitetaan DHCP-protokollan avulla. Julkinen kiinteä IP-osoite mahdollistaa mm. etäyhteyksien luotettavan toiminnan tai mahdollisuuden tarjota palveluita julkiseen verkkoon (www –palvelin tms.). Vaihtuvia ja kiinteää osoitetta ei ole mahdollista tilata samalle liittymälle samanaikaisesti.

Tilaus ja toimitus

Palvelu tilataan kirjallisesti toimittajalta joko myynnin kautta tai tilausportaalista. Asiakkaalle lähetetään tilauksesta tilausvahvistus kulloinkin sovitulla kommunikaatiotavalla. Tilausvahvistus vahvistaa sopimuksen asiakkaan ja toimittajan välille kyseisen liittymän toimittamiseksi.

Toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö sijaitsee toimittajan valokuituverkon alueella, kiinteistö on liitetty tai liitettävissä valokuituverkkoon ja kiinteistössä on tarvittava sisäverkko sekä esteetön pääsy tarvittaviin kytkentäpisteisiin.

Toimittaja pyrkii aloittamaan verkon rakentamistoimenpiteet 12 kuukauden sisällä aluetta koskevasta rakentamispäätöksestä. Valoo Yritys Lite -liittymän käyttöönotto pyritään tekemään 24 kuukauden kuluessa rakentamispäätöksestä. Edellyttäen että toimittaja on saanut tarvittavat viranomaisluvut verkon rakentamiselle kohtuullisessa ajassa, eikä myöskään ole ilmaantunut muita odottamattomia tai poikkeuksellisia esteitä, joihin Toimittaja ei ole kohtuudella arvioiden voinut ennakolta varautua.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tehty tilaus veloituksetta, jos Toimittaja ei ole 12 kuukauden kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta julkistanut rakennuspäätöstä. Julkisen rakentamispäätöksen jälkeen peruuttamisesta veloitetaan valokuidun liittymismaksu 2490 €

Asiakaspäätelaite toimitetaan Asiakkaalle yhteyden valmistuttua. Suosittelemme yhteyden käyttöä Valoon toimittamalla päätelaitteella.

Palvelutaso SLA

Palveluun kuuluu SLA Perustason mukainen palvelutaso. Viankorjaus lasketaan alkavaksi asiakkaan tekemästä ilmoituksesta asiakaspalveluun. Asiakaspalvelun tavoitettavuus on arkisin 08-18 ja lauantaisin 10-16 sekä sähköpostilla asiakaspalvelu@valoo.fi. Vasteaika viankorjauksen aloitukselle on vähintään seuraavan työpäivän aikana.

Palvelun käyttö

Palveluiden turvallisen käytön ja luotettavuuden kannalta on tärkeää, että asiakas huolehtii verkossa käyttämiensä laitteiden ajantasaisesta tietoturvasta, päivitysten käyttöönotosta ja siitä, että käytetyt tietoturva- ja palomuuriratkaisut ovat ajan tasalla. Näin laajakaistaliittymä saadaan parhaiten suojattua tietoturvahkiltä ja mahdolliselta haittaliikenteeltä. Toimittaja valvoo verkkonsa liikennettä viranomaismääräyksiensä mukaisesti. Mahdollisiin väärinkäytöksiin ja poikkeamiin esim. viruksen tai haittaohjelman aiheuttamaan poikkeamaan tietoliikenteessä reagoidaan automaattisesti sulkemalla tai rajoittamalla ongelmia aiheuttava liittymä tilapäisesti. Liittymän uudelleen avaus tapahtuu toimittajan Asiakastuen kautta.