

Palvelukuvaus Yritys Pro ja Pro Plus

Yleistä

Valoo Yritysluottamattomuuspalvelu tuottaa Asiakkaalle internetyhteyden yrityskäyttöön kiinteällä kuukausihinnalla Valoo Oy konsernin (jäljempänä toimittaja) valokuituverkossa.

Yritysluottamattomuus Pro palvelut sisältävät liittymätyypistä riippuen verkkopäätelaitteen ja mahdollisesti toimittajan omistaman asiakaspäätelaitteen.

Toimittaja pidättää oikeuden tehdä yksipuolisesti muutoksia palvelukuvaukseen

Liittynät

Liittymä kytketään kiinteistön sisäverkosta riippuen joko valokuitu- tai ethernet-tekniikalla. Toimittajan vastuu liittymästä rajoittuu verkkopäätelaitteen tai toimitetun asiakaspäätelaitteen Ethernet-porttiin. Kiinteistön sisäverkko on Asiakkaan tai kiinteistön omistajan vastuulla. Asiakkaan muista lähiverkkolaitteista vastaa asiakas.

Palvelun sisältö

Internetliittymä

Liittymä sisältää Internet-liikenteen kotimaahan ja ulkomaille ilman liikennemäärärajoituksia. Liikenne on Best Effort tyyppistä Internetin luonteen mukaisesti eli päästä-päähän toteutuvia tiedonsiirtonopeuksia ei voida taata.

Liittymän yhteysnopeus muodostuu kiinteän liittymän valitusta nopeusluokasta. Nopeuteen vaikuttavat lisäksi mm. päätelaitteen 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.

Liittymätyyppi	Latausnopeus (downstream)			Lähetysnopeus (upstream)		
	Minimi	Normaali	Maksimi	Minimi	Normaali	Maksimi
Yritys Pro S 100M/100M	70	90	100	70	90	100
Yritys Pro M 500M/500M	350	450	500	350	450	500
Yritys Pro L 1000M/1000M	700	900	1000	700	900	1000
Yritys Pro XL 2000M/2000M	1400	1800	2000	1400	1800	2000

Mikäli yhteysnopeus ei vastaa luvattua, tulee asiasta tehdä vikailmoitus Valoo asiakaspalveluun. Jos ongelma paikannetaan toimittajan vastuulla oleviin laitteisiin tai verkkoon, eikä sitä kaikesta huolimatta pystytä korjaamaan, tarjotaan asiakkaalle mahdollisuutta muuttaa liittymäsopimus hitaampaan liittymätyyppiin, mikäli sellainen on tarjolla.

Asiakaspäätelaite

Toimittajan toimittama asiakaspäätelaite asiakkaan kiinteistössä on Toimittajan omistama ja määritetty. Liityntärajapinta asiakkaan lähiverkon suuntaan on 100 Mbit/s - 10 Gbit/s Ethernet sähköinen RJ-45 liittimellä tai 1Gbit/s tai 10 Gbits kuituportti.

Päätelaite asennetaan aina kiinteistön tai huoneiston lähimpään liittymäpistokkeeseen. Asiakas vastaa kunkin asennuskohteen sisäverkon kunnosta siten, että Liittymän asennus on mahdollista. Laitteelle tulee olla varattuna soveltuva kaapelointi talojakamosta lopulliseen asennuskohteeseen, sähkölaitteelle soveltuva tila ja ympäristöolosuhteet sekä sähkönsyöttö (230V AC).

IP-osoitteet

Palveluun sisältyy yksi (1) kappale kiinteä julkinen IPv4-osoite. Osoite määritellään staattisesti (/31 - lohko). Kiinteä julkinen IP-osoite mahdollistaa mm. etäyhteyksien luotettavan toiminnan tai mahdollisuuden tarjota palveluita julkiseen verkkoon (www –palvelin tms.).

Palveluun on mahdollista kytkeä lisäpalveluna 1 tai useampi IPv4-osoiteryhmä.

Palvelun vasteaika (SLA)

Yritys Pro palveluun kuuluu SLA perustason mukainen palvelutaso SLA Basic ja lisäpalveluna SLA Pro.

Yritys Pro Plus palveluun kuuluu SLA Pro, johon kuuluu mm. proaktiivinen valvonta.

Lisäpalvelut

Kiinteä julkinen IP ryhmä

Lisäpalveluna on saatavissa seuraavia kiinteitä julkisia IPv4-osoiteryhmiä:

- /29 ryhmä – 8kpl IPv4 osoitteita

Kiinteä reititetty julkinen IP ryhmä

Lisäpalveluna on saatavissa seuraavia kiinteitä reititettyjä julkisia IPv4-osoiteryhmiä:

- /29 ryhmä – 8kpl IPv4 osoitteita
- /28 ryhmä -16kpl IPv4 osoitteita

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.

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 tietoturvahilkilta ja mahdolliselta haittaliikenteeltä. Toimittaja valvoo verkkonsa liikennettä viranomais määräyksien mukaisesti. Mahdollisiin väärinkäyttöihin 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

Sopimusehdot

Määräaikainen sopimus on sitova. Määräajan jälkeen palvelu jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan irtisanoa kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.

Palvelun ja sen toimittamiseen liittyvät erikoisehdot sovitaan toimitussopimuksessa. Palveluun sovelletaan toimittajan kulloinkin voimassa olevia yleisiä sopimusehtoja yrityksille. Sopimusehdot on luettavissa verkkosivuilta www.valoo.fi

Palvelu toimitetaan Asiakkaalle oletuksella, että asiakas (mukaan lukien asiakkaan kanssa samaan konserniin kuuluvat yhtiöt) ovat palvelun loppukäyttäjiä eikä palvelua siten voi myydä ja/tai välittää kolmansille osapuolille), ellei muutoin kirjallisesti ole toisin sovittu.