

## Valoo Yritys Etäyöliittymä palvelukuvaus

### Yleistä

Valoo Yritys Etäyöliittymä laajakaistaliittymäpalvelu tuottaa asiakkaalle internetyhteyden yrityskäyttöön kiinteällä kuukausihinnalla Valoo Oy konsernin (jäljempänä toimittaja) valokuituverkossa.

Palveluun sovelletaan toimittajan kulloinkin voimassa olevia yleisiä sopimusehtoja yrityksille. Sopimusehdot ovat luettavissa verkkosivuilta [www.valoo.fi](http://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 kuituverkkopäätelaiteeseen (ONT) asti. Kuituverkkopäätelaite (ONT) on toimittajan omaisuutta. Suuremmissa kiinteistöissä Toimittajan vastuu rajoittuu kiinteistön talojakamoon sijoitettavaan Toimittajan omistamaan verkkolaitteeseen. Kiinteistön sisäverkko on Asiakkaan tai kiinteistön omistajan vastuulla.

Palveluun sisältyy asiakkaan omistama asiakaspäätelaite. Päätelaiteeseen voidaan kytkeytyä ethernet RJ-45 liittimellä tai langattomasti (Wi-Fi). Yrityksen 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 Etäyö 1000M/1000M	700	900	1000	700	900	1000

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

Laajakaistaliittymä käyttää Carrier Grade NAT (CGNAT) -teknologiaa, jolloin laajakaistaliittymään kytketty laite saa yhden (1 kpl) privaatin IPv4-osoitteen. IPv6-osoitteistuksessa käytetään Traficomien suosituksen mukaista Prefix Delegation -tekniikkaa. Käytetyt IPv6-osoitteet ovat aina julkisia. Liittymään ei sisälly sähköpostiosoitteita.

### 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 SLA Basic. Viankorjaus lasketaan alkavaksi asiakkaan tekemästä ilmoituksesta asiakaspalveluun. Vikailmoitukset voi tehdä asiakaspalvelun aukioloaikoina. Vikailmoituksia otetaan vastaan myös sähköpostitse [yritystuki@valoo.fi](mailto:yritystuki@valoo.fi).

### 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 valoo verkkonsa liikennettä viranomais määräyksien 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.

### 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](http://www.valoo.fi)

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