

Valoo Yrityskiinteistöliittymä palvelukuvaus

Yleistä

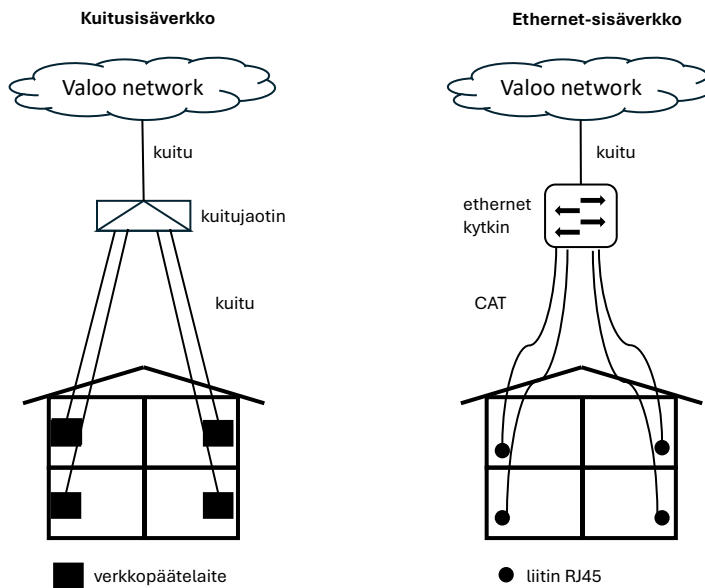
Valoo Yritys Kiinteistö laajakaistaliittymäpalvelu tuottaa asiakkaalle internetyhteyden yrityskäyttöön kiinteällä kuukausihinnalla Valoo Oy konsernin (jäljempänä toimittaja) valokuituverkossa.

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

Toimittaja pidättää oikeuden tehdä yksipuolisesti muutoksia palvelukuvaukseen.

Liitynnät

Liittymä kytketään valokuitu tai kupari ethernet-tekniikalla riippuen kiinteistön sisäverkosta. Valokuitutekniikalla toteutetuissa kiinteistöliittymissä Toimittajan vastuu verkon toiminnallisuudesta on liiketilaan asennettuun kuituverkkopäätelaitteeseen (ONT) asti. Kuituverkkopäätelaite on toimittajan omaisuutta. Kupari ethernetillä toteutetussa kiinteistöissä Toimittajan vastuu rajoittuu kiinteistön talojakamoon sijoitettavaan Toimittajan omistamaan verkkolaitteeseen. Kiinteistön sisäverkko on Asiakkaan tai kiinteistön omistajan vastuulla. 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. päätte- 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 Kiinteistö XS 50M/50M | 35 | 45 | 50 | 35 | 45 | 50 |
| Yritys Kiinteistö S 250M/250M | 190 | 240 | 250 | 190 | 240 | 250 |

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

Valoo Yritys Kiinteistö XS liittymä ei sisällä kiinteää julkista IP-osoitetta. Liittymä 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.

Valoo Yritys Kiinteistö S liittymään on saatavissa lisäpalveluna 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 liitettävä 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 Kiinteistö -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 ennakoita 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 Toimittajan 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.

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 häiritsevältä. Toimittaja valvoo verkkonsa liikennettä viranomais määräysten 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 ovat luettavissa verkkosivuilta www.valoo.fi

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