

VALOKUITULIITTYMÄN PALVELUKUVAUS YRITYSASIAKKAILLE 1.10.2020

1 YRITYSLIITTYMÄT JA IP-OSOITTEIDEN HALLINTA

1.1 Internetyhteyspalvelun liittymätyypit

Siikaverkko Osuuskunnan valokuituliittymä tarjoaa kiinteään ja jatkuvasti auki olevan laajakaistaisen yhteyden liittymispaikasta Internetiin. Liittymä sisältää huoneiston liittämisen Siikaverkon runkoverkkoon ja jatkoyhteyden Internet-verkkoon. Siikaverkko pyrkii mitoittamaan yhteydet ja verkon laitteet siten, että Siikaverkon runkoverkon osalta asiakkaat saavat parhaimman mahdollisen kapasiteetin käyttöönsä.

Internetyhteyspalvelua tarjotaan kuluttaja-asiakkaille, pienyrityksille ja suuremmille yrityksille sekä julkishallinnon toimijoille. Liittymätyypit eroavat toisistaan sen suhteen, millainen viankorjauksen vasteaika (SLA) luvataan, millainen päätelaite liittymään toimitetaan, sisältääkö liittymä mahdollisuuden IPTV-palveluun, montako julkista IP-osoitetta liittymään sisältyy, ovatko IP-osoitteet vaihtuvia, muuttumattomia vai kiinteitä sekä onko liittymään mahdollista saada lisäpalveluna kiinteä tai muuttumaton IP-osoite. IP-osoitteiden jakaminen on kuvattu luvussa "IP-osoitteiden hallinta".

Muuttumattomalla IP-osoitteella tarkoitetaan sellaista IPv4-osoitetta, joka jaetaan DHCP-palvelimelta laitteen MAC-osoitteen perusteella ja joka pysyy samana (muuttumattomana). Muuttumattomia IP-osoitteita tarjotaan lisäpalveluna vain kuluttajaliittymiin. Kiinteällä IP-osoitteella tarkoitetaan puolestaan sellaista IPv4-osoitetta, joka määritellään kiinteästi Loppuasiakkaan päätelaitteeseen, palomuriin tai tietokoneeseen. Kiinteä IP-osoite on tarkoitettu yritysasiakkaan tarpeisiin. Eri liittymätyyppien erot on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Taulukko: Liittymätyyppien ominaisuudet.

Liittymätyyppi	SLA	Päätelaite	IPTV	IP-osoitteiden määrä	Kiinteä tai muuttumaton IP-osoite
Kuluttajaliittymä	kuluttaja (3)	kuluttaja	kyllä (1)	1 muuttuva	1-5 muuttumatonta optiona
Mökkiliittymä	kuluttaja (3)	kuluttaja	kyllä (1)	1 muuttuva	1-5 muuttumatonta optiona
Pienyrityksen liittymä	kuluttaja (3)	kuluttaja	optio (2)	1 muuttuva	ei
Pienyrityksen liittymä (Lite)	NBD (4)	kytkin	optio (2)	1 kiinteä	optiona enintään 4 kiinteää lisää

Yrityksen perusliittymä (Basic)	NBD (4)	etähallittava kytkin, ei valvonnassa	optio (2)	1 kiinteä	optiona enintään 4 kiinteää lisää
Yrityksen Pro	4 h	etähallittava kytkin, valvonnassa	optio (2)	enintään 5 kiinteää	optiona erikseen sovittava määrä kiinteitä lisää

- (1) Riippuu tuotteistuksesta.
 (2) Tilataan erikseen IPTV-palveluntarjoajalta.
 (3) 3 arkipäivää.
 (4) Seuraava arkipäivä.

1.2 IP-osoitteiden hallinta

Kuluttajatasoisissa liittymissä IP-osoitteet jaetaan Loppuasiakkaille dynaamisesti esimerkiksi DHCP-palvelimelta.

Kuluttaja-asiakkaiden internetliittymään on mahdollista tilata lisäpalveluna enintään viisi muuttumatonta, julkista IPv4-osoitetta, jotka jaetaan Loppuasiakkaiden laitteiden MAC-osoitteen perusteella esimerkiksi DHCP-palvelimelta.

Varsinaisissa yritysliittymissä (Pro, Basic ja Lite) IP-osoitteet ovat kiinteitä ja ne määritellään kiinteästi yritysasiakkaan palomuriin tai vastaavaan laitteeseen. Basic- ja Lite-liittymät sisältävät molemmat yhden kiinteän IPv4-osoitteen ja Loppuasiakkaan on mahdollista tilata enintään neljä kiinteää IPv4-osoitetta lisää. Loppuasiakkaalle ei varata IPv4-verkkoa, eivätkä Loppuasiakkaan käyttöön luovutettavat osoitteet ole välttämättä peräkkäisiä.

Pro-liittymä sisältää asiakkaan käyttöön enintään viisi kiinteää IPv4-osoitetta, mikä toteutetaan tyypillisesti varaamalla asiakkaalle kahdeksan IPv4-osoitteen verkko (/29). Lisäpalveluna asiakkaalle voidaan tarjota myös isompia IPv4-verkkoja ja erikseen sovittaessa lisäpalveluna tilatun IPv4-verkon reititys voidaan tehdä myös asiakkaan palomuurin taakse joko staattisella reitillä tai BGP4-protokollalla. Pro-liittymissä on kattava tuki myös IPv6-osoitteille.

Kulloinkin voimassa oleva hinnasto, palvelukuvaus ja sopimusehdot ovat nähtävillä Siikaverkon Internet-sivuilla.

1.3 Pienyritysten internetyhteyspalvelu

Pienyrityksen internetyhteyspalvelu on tarkoitettu sellaisille yritysasiakkaille, joilla on Y-tunnus. Pienyrityksen internetyhteyspalvelu soveltuu myös niihin tapauksiin, joissa työnantaja maksaa työntekijän kotiliittymän. Pienyritysten internetyhteyspalveluun kuuluu vähintään yksi julkinen vaihtuva

IPv4-osoite / Loppuasiakas. IP-osoitteet jaetaan Loppuasiakkaille dynaamisesti esimerkiksi DHCP-palvelimelta.

Pienyritysten internetpalvelu vastaa palvelutasoltaan kuluttajille tarkoitettuja palveluja. Asiakaspalvelun prosessi noudattaa kuluttaja-asiakkaiden palveluprosessia. Asiakaspalvelu tarjotaan kuluttajille tarkoitettujen yhteydenottokeinojen kautta.

Käytettävä päätelaite on sama kuin kuluttajien palveluissa käytettävä päätelaite.

Palvelun vasteaika viankorjauksen aloittamiselle noudattaa kuluttajapalveluiden viankorjauksen vasteaikaa. Kiinteää IPv4-osoitetta ei ole saatavana tähän liittymätyyppiin.

1.4 Lite-internetyhteyspalvelu

Asiakaspalvelun prosessi noudattaa yritysasiakkaiden palveluprosessia.

Perustason yrityspalvelut on tarkoitettu yrityksille, jotka haluavat edullisen yrityspalvelun ja yritystasoisien asiakaspalvelun sekä sovitun vasteajan viankorjauksen aloittamiselle.

Perustason liittymiin reititetään yksi julkinen kiinteä IPv4-osoite. Liittymään voidaan reitittää enintään viisi kiinteää julkista IPv4-osoitetta yrityspalvelun toimittajan tarjoamasta IPv4-avaruudesta.

Asiakkaalle tarjottavana liittymisrajapintana toimii päätelaitteen Ethernet- tai kuituportti. Yrityspalveluiden tuottamisessa käytettävään päätelaiteeseen yrityspalvelun Toimittajalla on oikeus määrittää käytettävän laitteen ominaisuudet. Vastuu päätelaitteen soveltuvuudesta kyseiseen liittymään on sovittava Siikaverkon ja Loppuasiakkaan välisessä sopimuksessa.

Palvelun vasteaika viankorjauksen aloittamiselle on seuraava arkipäivä.

1.5 Basic-internetyhteyspalvelu

Asiakaspalvelun prosessi noudattaa yritysasiakkaiden palveluprosessia.

Perustason yrityspalvelut on tarkoitettu yrityksille, jotka haluavat paremman yrityspalvelun ja yritystasoisien asiakaspalvelun sekä sovitun vasteajan viankorjauksen aloittamiselle.

Perustason liittymiin reititetään yksi julkinen kiinteä IPv4-osoite. Liittymään voidaan reitittää enintään viisi kiinteää julkista IPv4-osoitetta yrityspalvelun toimittajan tarjoamasta IPv4-avaruudesta.

Asiakkaalle tarjottavana liittymisrajapintana toimii päätelaitteen Ethernet- tai kuituportti. Päätelaiteeseen määritellään yrityspalvelun Toimittajan etähallintakonfiguraatio, jotta liittymän vianselvitystä voidaan tehdä liittymisrajapintaan saakka. Laitetta ei kuitenkaan määritellä verkonvalvontaan, vaan mahdollisten vikojen selvittäminen käynnistyy Loppuasiakkaan tekemästä vikailmoituksesta. Yrityspalveluiden tuottamisessa käytettävään päätelaiteeseen yrityspalvelun Toimittajalla on oikeus määrittää käytettävän laitteen ominaisuudet. Vastuu päätelaitteen soveltuvuudesta kyseiseen liittymään on sovittava Siikaverkon ja Loppuasiakkaan välisessä sopimuksessa.

Palvelun vasteaika viankorjauksen aloittamiselle on seuraava arkipäivä.

1.6 Pro-internetyhteyspalvelu

Asiakaspalvelun prosessi noudattaa yritysasiakkaiden palveluprosessia.

Pro-yrityspalvelut on tarkoitettu yrityksille, joissa internetyhteyden toimivuus on yrityksen päivittäisen liiketoiminnan kannalta kriittistä. Palvelu mahdollistaa omien palvelimien ylläpitämisen sekä turvallisten etätyöyhteyksien rakentamisen.

Pro-liittymiin sisältyy enintään viisi (5) kiinteää julkista IPv4-osoitetta. Lisämaksusta liittymään voidaan reitittää myös lisää IPv4-osoitteita yrityspalvelun toimittajan tarjoamasta IPv4-avaruudesta tai mahdollinen asiakkaan oma IP-verkko (BGP4-reititys).

Asiakkaalle tarjottavana liittymisrajapintana toimii päätelaitteen Ethernet- tai kuituportti. Päätelaitteeseen määritellään yrityspalvelun Toimittajan etähallintakonfiguraatio, jotta liittymän vianselvitystä voidaan tehdä liittymisrajapintaan saakka. Laite määritellään verkonvalvontaan, jotta mahdollisten vikojen selvittäminen voidaan aloittaa verkonvalvonnan hälytyksen tai Loppuasiakkaan vikailmoituksen perusteella. Yrityspalveluiden tuottamisessa käytettävään päätelaitteeseen yrityspalvelun Toimittajalla on oikeus määrittää käytettävän laitteen ominaisuudet. Vastuu päätelaitteen soveltuvuudesta kyseiseen liittymään on sovittava Siikaverkon ja Loppuasiakkaan välisessä sopimuksessa.

Pro-palvelussa yrityspalvelun Toimittajan vastuu asiakastuen osalta liittymän toimivuudesta rajoittuu asiakaspäätelaitteen asiakasporttiin.

Pro-palvelun vasteaika viankorjauksen aloittamiselle on neljä (4) tuntia asiakaspalvelun palveluaikoina.

1.7 Yrityslittymien lisäpalvelut

Alla olevan taulukon mukaiset yrityslittymien lisäpalvelut ovat saatavilla Palvelukuvauksessa mainittuihin yrityslittymätyyppeihin.

Siikaverkko voi tarjota näitä yrityspalvelun Toimittajan toimittamiin yrityslittymiin. Toimittajalla on oikeus sopia kyseisten lisäpalvelujen toimitusaikataulusta itsenäisesti suoraan Loppukäyttäjän kanssa.

Taulukot: Yrityslittymien lisäpalveluita.

Liittymätyyppi	Korotettu palvelutaso SLA (1)	Valvomopalvelu (2)	Mobiili-varmennus (3)	Palomuri-laite (Fortinet) (4)
Pienyrityksen liittymä	Ei saatavilla	Ei saatavilla	Ei saatavilla	Ei saatavilla
Pienyrityksen liittymä (Lite)	Ei saatavilla	Ei saatavilla	Ei saatavilla	Ei saatavilla

Yrityksen perusliittymä (Basic)	Ei saatavilla	Ei saatavilla	Saatavilla lisämaksusta	Saatavilla lisämaksusta
Yrityksen Pro	Saatavuus tarkistettava erikseen	Saatavuus tarkistettava erikseen	Saatavilla lisämaksusta	Saatavilla lisämaksusta

- (1) Korotettu palvelutaso Pro -liittymään.
- (2) Valvomopalvelu sisältää vika/häiriöilmoituksen vastaanoton 24/7/365-valvomoon. Viankorjaus normaaliaikojen ulkopuolella erillisen hinnaston mukaan.
- (3) Pääyhteyden kaapeleiden vikaantuessa liikennöinti siirtyy automaattisesti mobiilivarayhteydelle ilman verkkomuutoksia.
- (4) Netplazan FORTINET-palomuuri-palvelulla suojaat verkkosi paikan päällä olevan palomuurilaitteiston avulla.

Liittymätyyppi	Yritysverkko (5)	VPN (6)	Konesaliyhteys (7)
Pienyrityksen liittymä	Ei saatavilla	Ei saatavilla	Ei saatavilla
Pienyrityksen liittymä (Lite)	Ei saatavilla	Ei saatavilla	Ei saatavilla
Yrityksen perusliittymä (Basic)	Saatavilla lisämaksusta	Saatavilla lisämaksusta	Saatavilla lisämaksusta
Yrityksen Pro	Saatavilla lisämaksusta	Saatavilla lisämaksusta	Saatavilla lisämaksusta

- (5) Netplaza Yritysverkolla yhdistetään eri toimipaikat turvallisesti samaksi lähiverkoksi.
- (6) VPN-palvelu mahdollistaa tietoturvallisen etäkäytön yrityksen sisäverkkoon sekä eri toimipaikkojen yhdistämisen riippumatta toimipaikkojen Internet-liittymien toimittajista.
- (7) Konesaliyhteydellä voit käyttää konesalikumppanin tuotteita ja palveluita nopean Internet-yhteyden rinnalla.

Lisäpalvelut räätälöidään aina Loppukäyttäjän tarpeen mukaan.

2 YLEISET EHDOT

2.1 Käyttöönnoton edellytykset ja käyttö

Asiakas ja Siikaverkko Osuuskunta sopivat liittymän käyttöönnotosta kirjallisesti. Siikaverkko Osuuskunta toimittaa käyttäjälle valokuituyhteyden, jonka ylläpidosta se vastaa ja jonka se kytkee käyttöön. Asiakas vastaa itse kiinteistön sisäverkon rakentamisesta ja ylläpidosta. Asiakas vastaa verkkoon liitettävistä laitteista ja niiden häiriöttömästä toiminnasta.

2.2 Sopimuksen voimassaoloaika

Liittymäsopimus tehdään määräaikaisena, jonka jälkeen liittymäsopimus on toistaiseksi voimassa. Määräaikaisen sopimuksen keston katsotaan alkavan siitä, kun Siikaverkko on toimittanut sopimuksen mukaisen palvelun asiakkaalle. Siikaverkko vahvistaa liittymän toimitusajan asiakkaalle etukäteen sähköpostitse, tekstiviestillä tai muulla, erikseen sovitulla tavalla.

Määräaikainen sopimus jatkuu sopimuskauden jälkeen automaattisesti toistaiseksi voimassaolevana, ellei asiakas viimeistään kahta viikkoa ennen ole irtisanonut sopimusta, jolloin sopimus päättyy alkuperäisen sopimuskauden päättyessä.

2.3 Laskutus

Hinnaston mukainen avausmaksu voidaan periä kaikilta asiakkailta. Laskuihin lisätään kulloinkin voimassa oleva laskutuslisä.

Laskutusjakso on kaksi kuukautta. Laskutus alkaa liittymän toimitusta seuraavasta päivästä. Laajakaistalasku toimitetaan ensisijaisesti sähköisessä muodossa. Laskun voi saada myös paperilaskuna, jonka hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Hintoihin eivät sisälly asiakkaan sisäverkossa tehtävät mahdolliset laajennus- ja muutostyöt, jotka laskutetaan tapauskohtaisesti erikseen.

3 MUUT EHDOT

Niissä asioissa, joita ei mainita tässä palvelukuvauksessa, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Siikaverkon palveluiden yleisiä toimitusehtoja.

Tämä palvelukuvaus on voimassa 1.10.2020 alkaen toistaiseksi.