

Sisällysluettelo

| | | |
|-------|-----------------------------------|---|
| 1 | YLEISKUVAUS..... | 2 |
| 1.1 | Valokaistaliittymä..... | 2 |
| 1.2 | Palvelun rajoitukset..... | 2 |
| 2 | PALVELUKOMPONENTIT..... | 3 |
| 2.1 | Päätelaite..... | 3 |
| 2.2 | Nopeus..... | 3 |
| 2.3 | IP- osoitteet..... | 3 |
| 3 | TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO..... | 3 |
| 3.1 | Kytkenä..... | 3 |
| 3.1.1 | Kytkenän edellytykset..... | 3 |
| 3.2 | Palvelun Käyttö..... | 4 |
| 4 | TUKI JA YLLÄPITO..... | 5 |
| 4.1 | Virheen korjaus..... | 5 |
| 4.2 | Etähallinta..... | 5 |
| 4.3 | Asennus- ja huoltotoiminta..... | 5 |
| 5 | PALVELUTASOT..... | 5 |
| 5.1 | Toimitusaika..... | 5 |
| 5.2 | Käytettävyys..... | 6 |
| 5.3 | Virheen korjaus..... | 6 |
| 6 | PALVELUEHDOT..... | 6 |
| 7 | KÄSITTEET..... | 6 |
| 8 | PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN..... | 6 |

Valokaista

1 YLEISKUVAUS

Valokaista on Lounea Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama palvelu, joka mahdollistaa internet-yhteyden kotikäyttöön. Palvelu sisältää kiinteän valokaistayhteyden huoneistosta tai kiinteistöstä palveluntarjoajan verkkoon ja edelleen internet-verkkoon. Valokaista liittymän on toteutettu valokuidulla.

1.1 Valokaistaliittymä

Valokaistaliittymä mahdollistaa internetyhteyden kotikäyttöön. Palvelusta on eri nopeudella toimivia tuotteita. Kulloinkin voimassa olevat hinnat ja nopeudet löytyvät hinnastoista osoitteesta <http://www.lounea.fi/>.

1.2 Palvelun rajoitukset

Palvelun tilattu nopeus on liittymän teoreettinen enimmäisnopeus.

Todellinen nopeus ja palvelun laatutaso voi vaihdella myös palveluntarjoajan vaikutuspiirin ulkopuolella olevien asioiden takia.

Esimerkiksi:

- Internet-verkon ruuhkaisuus
- Kiinteistön/Taloyhtiön sisäverkon laatu
- Asiakkaan sisäverkon laitteiden ja tietokoneen suorituskyky
- Langattoman lähiverkon käyttö
- Käytössä olevien ohjelmien kuormitus

Tarvittaessa mahdollinen virhe nopeudessa selvitetään palveluntarjoajan valvomon kautta.

Mahdollinen virhe valokaista 1000M/100M nopeudessa tutkitaan palveluntarjoajan asiantuntijan toimesta, palveluntarjoajan mittavälineillä.

Kaikki Valokaista-palvelut on tarkoitettu vain yhden kotitalouden käyttöön, eikä niiden jakaminen useamman kotitalouden tai yrityksen kesken ole sallittua.

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea liittymä tilapäisesti, mikäli liittymän käytössä havaitaan poikkeamia, esim. viruksen tai haittaohjelman aiheuttamaa liikennettä. Liittymän uudelleen avaus tapahtuu palveluntarjoajan valvomon kautta.

Porttiin 25 (SMTP) saapuva ja lähtevä liikenne estetään palveluntarjoajan verkon ulkopuolelle. Lähtevän postin palvelimena voi käyttää mm. smtp.seutuposti.fi palvelinta.

2 PALVELUKOMPONENTIT

2.1 Päätelaitte

Valokaistaliittymän mukana toimitetaan palveluntarjoajan valitsema päätelaite. Päätelaitte on asiakkaan omistuksessa. Palveluntarjoaja voi tarvittaessa päivittää päätelaitteen ohjelmistoja.

2.2 Nopeus

Palvelu toimitetaan tilatulla nopeudella.

2.3 IP- osoitteet

Perustoimituksessa palvelu sisältää 5 kappaletta vaihtuvia julkisia IP- osoitteita. Asiakaslaite saa ne käyttöönsä määräjäksi. Osoitteet ovat IPv4 protokollan mukaisia.

Erikseen tilaamalla asiakas saa veloituksetta käyttöönsä perustoimituksen IPv4 osoitteiden lisäksi tarpeellisen määrän IPv6 osoitteita. IPv6 käyttöönoton alkuvaiheen tietoturvariskien vuoksi IPv6 osoitteita ei toimiteta kuluttaja-asiakkaille kuin eri tilauksesta.

3 TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

3.1 Kytkentä

Valokaistayhteys kytketään valokuituverkon kautta kiinteistöön ja edelleen kiinteistön sisäverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy verkkoon kytkemällä kuitupäänteen valokuituverkkoon.

3.1.1 Kytkennän edellytykset

Toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö sijaitsee palveluntarjoajan valokuituverkon alueella, kiinteistö on liitetty tai liitettävissä valokuituverkkoon, kiinteistössä on tarvittava sisäverkko sekä esteetön pääsy tarvittaviin kytkentäpisteisiin. Mikäli edellä olevat seikat eivät toteudu on palveluntarjoajalla oikeus periä niistä hinnaston mukainen maksu.

3.2 Palvelun Käyttö

Palvelun turvallinen käyttö edellyttää virustorjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä. Myös käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta ja päivityksistä tulee pitää huolta.

Palveluntarjoaja toimittaa valokaistaliittymän mukana kuitupäätelaitteen. Päätelaite on palveluntarjoajan etähallinnassa ja palveluntarjoaja voi tarvittaessa päivittää päätelaitteen ohjelmistoversioita. Päätelaitteen portit ovat julkisessa internet-verkossa.

Kuitupääteestä liitytään tietotekniisiin laitteisiin CAT5 tai uudemman (CAT5e, CAT6, yms.) kaapeloinnin avulla.

Valokaistaliittymä toimii pääsääntöisesti tilatulla nopeudella, eikä liittymän nimellishopeudessa tapahdu suuria muutoksia.

Liittymän nopeus on:

| Nopeus | Lataus min - max (Mbit/s) | Lähetys min - max (Mbit/s) |
|------------|---------------------------|----------------------------|
| 1000M/100M | 600 - 1000 | 70 - 100 |
| 500M/100M | 350 - 500 | 70 - 100 |
| 250M/20M | 175 - 250 | 14 - 20 |
| 250M/50M | 175 - 250 | 45 - 50 |
| 100M/100M | 90 - 100 | 70 - 100 |
| 100M/50M | 90 - 100 | 45 - 50 |
| 100M/10M | 90 - 100 | 9 - 10 |
| 80M/40M | 75 - 80 | 35 - 40 |
| 60M/30M | 55 - 60 | 25 - 30 |
| 50M/10M | 45 - 50 | 9 - 10 |
| 50M/20M | 45 - 50 | 18 - 20 |
| 25/10M | 22,5 - 25 | 9 - 10 |
| 20M/10M | 18 - 20 | 9 - 10 |
| 4M/4M | 3,6 - 4 | 3,6 - 4 |
| 4M/2M | 3,6 - 4 | 1,8 - 2 |

Nopeutta on mahdollista mitata palveluntarjoajan verkkosivuilta löytyvän linkin kautta, mittaustulos on suuntaa antava. Mittaus tulee suorittaa palveluntarjoajan toimittaman kuitupäätelaitteen sillatusta portista.

4 TUKI JA YLLÄPITO

4.1 Virheen korjaus

Virheilmoitukset tehdään toimittajan Tekniseen asiakaspalveluun, puh. 0800-30304, puhelu on maksuton, tai sähköpostilla viat@lounea.net. Virheilmoituksen vastaanotossa palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta, eli virheilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikonpäivästä välittämättä.

Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella

4.2 Etähallinta

Valokaistaliittymän päätelaite on palveluntarjoajan etähallinnassa. Osa virheenkorjaustoiminnasta voidaan tehdä etähallintaa avuksi käyttäen. Tällaisia tapauksia ovat mm. vianrajaukset ja tarvittaessa ohjelmistopäivitykset. Valokaistapäätelaitteen etähallinta sisältyy peruspalveluun.

4.3 Asennus- ja huoltotoiminta

Tilajantiloissa tapahtuva asennus- ja huoltotoiminta suoritetaan palvelutasomääritysten mukaisesti, käyttäen tehtävään koulutettua henkilöstöä ja ammattimaisia työmenetelmiä.

Asennuksen normaali palveluaika on arkisin klo. 8 – 16. Muina aikoina noudatetaan palveluntarjoajan ylityökäytäntöjä.

Tilaaajan on järjestettävä palveluntarjoajan henkilöstölle vapaa ja esteetön pääsy työkohteisiin tehtävän vaatimassa laajuudessa. Huoltokäynnit sisältyvät palveluun siltä osin kun ne koskevat palveluun kuuluvia komponentteja ja kun huollontarve on esiintynyt ns. tavanomaisesta käytöstä. Huoltokäynnit, joissa häiriön aiheuttajan todetaan sijaitsevan palvelun ulkopuolisissa osissa tai laitteiden ohjeiden vastaisesta käytöstä, veloitetaan asiakkaalta.

5 PALVELUTASOT

5.1 Toimitusaika

Asiakkaan kiinteistössä tapahtuvien asennusten toimitusaika sovitaan erikseen palveluntarjoajan toimitusyksikön kanssa. Mikäli asiakkaan kiinteistö sijaitsee palveluntarjoajan ns. rakennusalueella toimitukset alkavat rakennusalueen valmistuttua.

5.2 Käytettävyys

Palveluntarjoaja tuottaa Valokaistapalvelua jatkuvalla 24/7/365 periaatteella. Palvelun jatkuvan käytettävyyden tavoite on 99 %, pois lukien ennalta määritellyt huoltoikkunat. Huoltoikkunoista tiedotetaan mm. palveluntarjoajan verkkosivuilla.

5.3 Virheen korjaus

Palvelussa esiintyvän virheen korjaus suoritetaan toimittajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti.

Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Pääsääntöisesti virheen korjaus alkaa 48 tunnin kuluessa.

6 PALVELUEHDOT

Valokaistapalvelussa noudatetaan Lounean yleisiä sopimusehtoja kuluttajille. Sopimusehdot ovat nähtävillä palveluntarjoajan verkkosivuilla.

7 KÄSITTEET

- **IP- osoite** Yksilöivä osoite, joka mahdollistaa internetliikenteen, liittymässä kulkeva liikenne kulkee IP-paketteina
- **CAT5/5e/6** Kaapeliluokka, standardimäärittelyn mukainen kaistanleveys (nopeusluokka)

8 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan palvelukuvauksen olennaisesta muuttumisesta vähintään kuukautta ennen muutokseen voimaantuloa.