
LOUNEA KAAPELIKAISTA

PALVELUKUVAUS

Sisällysluettelo

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

Kaapelikaista

1 YLEISKUVAUS

Kaapelikaista on Lounea Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama palvelu, joka mahdollistaa internetyhteyden kotikäyttöön. Palvelu sisältää kiinteän kaapelikaistayhteyden huoneistosta tai kiinteistöstä palveluntarjoajan verkkoon ja edelleen internet-verkkoon. Kaapelikaistaliittymä on toteutettu Docsis-tekniikalla.

1.1 Kaapelikaistaliittymä

Kaapelikaistaliittymä 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. Nopeuteen vaikuttaa mm. tilaajaverkon laatu. Todellinen nopeus ja palvelun laatutaso voi vaihdella myös palveluntarjoajan vaikutuspiirin ulkopuolella olevien asioiden takia, esim.

- 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 Teknisen Asiakaspalvelun kautta. Kaikki Kaapelikaista-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 uudelleenavaus 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

Päätelaitte on asiakkaan omaisuutta. Palveluntarjoajan valikoimasta löytyy verkkoon sopivia päätelaitteita.

2.2 Nopeus

Palvelu toimitetaan tilatulla nopeudella.

2.3 IP- osoitteet

Kaapelikaistapalvelu sisältää 5 kappaletta vaihtuvia julkisia IP-osoitteita. Asiakaslaite saa ne käyttöönsä määräajaksi

3 TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

3.1 Kytkeä

Kaapelikaista kytketään KTV-verkon kautta kiinteistöön ja edelleen kiinteistön sisäverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy verkkoon kytkemällä kaaplimodeemin KTV-verkkoon.

3.1.1 Kytkenäen edellytykset

Toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö sijaitsee palveluntarjoajan kaksisuuntaisen KTV-verkon alueella, kiinteistö on liitetty tai liitettävissä KTV-verkkoon, kiinteistössä on tarvittava sisäverkko sekä esteetön pääsy tarvittaviin kytkentäpisteisiin. Mikäli edellä olevat eivät täyty on palveluntarjoajalla oikeus periä niistä hinnastonmukainen maksu.

3.2 Palvelun Käyttö

Palvelun turvallinen käyttö edellyttää virustorjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä. Myös käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturva ja päivityksistä tulee pitää huolta. Palvelun käyttämiseksi asiakas tarvitsee tietokoneen, verkkokortin ja EuroDocsis 2.0 tai EuroDocsis 3.0 – standardia noudattavan kaaplimodeemin.

Palvelun nopeus on:

Nopeus	Lataus min-max (Mbit/s)	Lähetys min-max (Mbit/s)
Kaapelikaista 200M	100 - 200	5 - 10
Kaapelikaista 100M	50 - 100	5 - 10
Kaapelikaista 50M	25 - 50	1,5 - 3
Kaapelikaista 30M	15 - 30	1,5 - 3
Kaapelikaista 10M	5 - 10	1,5 - 3
Kaapelikaista 10M (*)	5 - 10	1 - 0,5
Kaapelikaista 8M	4 - 8	1 - 0,5
Kaapelikaista 5M	2,5 - 5	1 - 0,5
Kaapelikaista 2M	2 - 1	1 - 0,5

(* Docsis 2 versio)

Kaapelikaistat, joiden nimellisa nopeus on 10M tai enemmän edellyttävät EuroDocsis 3.0 yhteensopivaa kaapelimodeemia.

Kaapelikaistaliittymän nopeutta on mahdollista mitata palveluntarjoajan verkkosivuilta löytyvän linkin kautta, mittaustulos on suuntaa antava.

4 TUKI JA YLLÄPITO

4.1 Virheen korjaustoiminta

Virheilmoitukset tehdään Palveluntarjoajan Tekniseen Asiakaspalveluun puh. 0800-30304 (maksuton) tai sähköpostilla viat@lounea.fi. Virheilmoituksen vastaanotossa palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365-periaatetta. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella

4.2 Asennus- ja huoltotoiminta

Tilaajan tiloissa tapahtuva asennus- ja huoltotoiminta suoritetaan palvelutasomäärittelyjen mukaisesti, käyttäen tehtävään koulutettua henkilöstöä ja ammattimaisia työmenetelmiä. Asennuksen normaali palveluaika on arkisin klo. 8 – 16. Muina aikoina noudatetaan palveluntarjoajan ylityökäytäntöjä. Tilaajan 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

Kaapelikaistaliittymät aktivoidaan jo tilausta tehdessä. Joissain tapauksissa liittymän asennus vaatii asentajan toimia, tällöin asennusaika on noin 2 viikkoa.

5.2 Käytettävyys

Palveluntarjoaja tuottaa Kaapelikaistapalvelua 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 palvelutasomäärittelyn mukaan. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Pääsääntöisesti virheen korjaus alkaa 48 tunnin kuluessa.

6 PALVELUEHDOT

Kaapelikaista-palvelussa noudatetaan Palveluntarjoajan yleisiä sopimusehtoja kuluttajille. . Sopimusehdot ovat nähtävillä palveluntarjoajan verkkosivuilla.

7 KÄSITTEET

- **IP- osoite** Yksilöivä osoite, joka mahdollistaa internetliikenteen, liittymässä kulkeva liikenne kulkee IP-paketteina
- **DOCSIS 2.0/3.0** Data Over Cable Service Interface Specification. Kaapelimodeemijärjestelmä ja sen versiot.

8 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

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