
LOUNEA PUHEPALVELU

PALVELUKUVAUS

Sisällysluettelo

1	YLEISKUVAUS.....	3
2	PALVELUKOMPONENTIT	3
2.1	Puhepalvelu	3
2.2	Puhepalvelun rajoitukset.....	3
2.3	Puhelinnumerot.....	4
2.4	Tiedonsiirtoyhteys	4
	2.4.1 Kolmannen osapuolen tiedonsiirtoyhteyden vaatimukset	5
	2.5 Omahallinta-palvelu	5
	2.6 IP- puhelimet ja puhesovittimet.....	5
3	TOIMITUS	6
3.1	Palveluiden tilaus	6
3.2	Toimitus ja käyttöönotto.....	6
4	TUKI JA YLLÄPITO	6
4.1	Virheen korjaustoiminta	6
4.2	Ylläpito	6
4.3	Käytettävyys.....	7
	4.4 Takuu	7
5	PALVELUTASOT	7
6	PALVELUEHDOT	7
	6.1 Puhepalvelun erityisehdot	7
7	KÄSITTEET	8
8	PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN	9

PUHEPALVELU

1 YLEISKUVAUS

Puhepalvelu On Lounea Palvelut Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) tarjoama palvelu, joka mahdollistaa puheluiden soittamisen ja vastaanottamisen Valokuitu liittymän kautta. Puhepalvelu on toteutettu IP-tekniikalla (VoIP).

Palvelusta on kaksi vaihtoehtoista versiota, jotka poikkeavat toisistaan palvelun hinnoittelun osalta. Kulloinkin voimassa olevat hinnat löytyvät hinnastoista Palveluntarjoajan verkkosivuilta ja/tai myymälöistä.

Puhepalvelu Warma on hinnoiteltu kuten perinteisen tekniikan lankapuhelinpalvelu.

Puhepalvelu Winha on hintarakenteeltaan yksinkertaisempi, mm. kaikki lankaverkkoon soitetut puhelut ovat tasahintaisia.

2 PALVELUKOMPONENTIT

2.1 Puhepalvelu

Puhepalvelun kautta voi soittaa sekä kotimaan- että ulkomaanpuheluja perinteisen puhe-linverkon lankapuhelimiin, matkapuhelimiin, muille Puhepalvelun käyttäjille sekä muihin yleisen televerkon puhelinliittymiin. Puhepalvelulla voi myös ottaa vastaan puheluja.

Puhepalvelu sisältyy kumpaankin tuotteeseen.

2.2 Puhepalvelun rajoitukset

Palvelun toimittamisen edellytyksenä on että asiakkaalla on eri sopimuksella Lounean toimittama Valokuitu-liittymä. Puhepalvelu on tarkoitettu käytettäväksi erityisen IP-puhelimen tai puhesovittimen (ATA- eli VoIP-sovitin) kanssa. Mitkään puhelinverkon lisä- ja erityislaitteet kuten faksit, valinnaisen datayhteyden modeemit, hissipuhelimet, erilliset puhelinvastaajat, releet, ulkokellot, maksupuhelimet, hälytyslaitteet, turvapuhelimet jne. eivät enää toimi puhepalvelussa.

Puhepalvelua ei ole toteutettu yleisen kiinteän puhelinverkon tai matkaviestinverkon avulla, joten puheen laatu ja ominaisuudet saattavat poiketa edellä mainituissa verkoissa toteutettavien puhe- ja datasiirtopalveluiden laadusta ja ominaisuuksista.

Puhepalvelussa voi esiintyä häiriöitä, jotka aiheutuvat muiden käyttäjien aiheuttamasta verkkokuormituksesta. Myös asiakkaan oma Internet-yhteyden samanaikainen käyttö esimerkiksi suuriin tiedostonlatauksiin voi huonontaa tilapäisesti puheen ja palvelun laatua.

Puhepalvelusta voi soittaa hätäpuheluita. Hätäpuhelu ohjautuu aina asiakkaan ilmoittamaa sijaintikuntaa lähinnä sijaitsevaan hätäkeskukseen. Jos asiakas vaihtaa palvelun käyttöpaikkaa (kuntaa), tulee asiakkaan varmistua siitä, että palvelun asetuksiin on aina määritetty oikea käyttöpaikan mukainen Suomen kunta. Hätäpuheluiden soittaminen ei toimi ulkomailla. Internet-yhteyden vika tai dataverkon ylikuormitus voivat estää hätäpuhelun välittämisen.

Puhepalvelu käyttää julkista SIP-protokollaa. Puhelut kulkevat salaamattomana julkisessa Internet-verkossa.

Perinteisestä lankapuhelinliittymästä poiketen, puhepalvelu ei syötä sähköä päätelaitteille, vaan ne toimivat yleisen sähköverkon verkkovirralla. Jos IP-puhelin tai modeemi/kytkin eivät saa verkkovirtaa, puhepalvelu ei toimi eikä siitä voi soittaa edes hätäpuheluita. Hanki tarvittaessa keskeytymättömän virransyötön laitteisto (UPS), tai pidä esim. akkukäyttöistä matkapuhelinta varayhteytenä.

Palveluntarjoaja on oletusarvoisesti estänyt Ulkomaanpuhelut muualle kuin alueelle EU, Pohjoismaat ja Sveitsi. Ota yhteyttä asiakaspalveluun, jos haluat soittaa muualle.

2.3 Puhelinnumerot

Puhepalvelu pitää sisällään yleisen televerkon numeroinnin mukaisen puhelinnumeron jonka kautta muut yleisen televerkon käyttäjät voivat soittaa puheluita puhepalvelun käyttäjälle.

Asiakas voi säilyttää vanhan lankaliittymänumeronsa, Palveluntarjoaja siirtää sen Puhe-palvelun puhelinnumeroksi ilman erillistä veloitusta. Tarvittaessa Palveluntarjoaja antaa omasta numeroavaruudestaan uuden puhelinnumeron asiakkaalle.

Tuotteisiin sisältyy yksi puhelinnumero.

2.4 Tiedonsiirtoyhteys

Puhepalvelu-tuotteet tarvitsevat toimiakseen tiedonsiirtoyhteyden Palveluntarjoajan SIP-keskukseen. Jos asiakkaalla on käytössään jokin Valokuidun laajakaistapalvelu, tätä yhteyttä käytetään myös Puhepalvelun tarvitsemiin yhteyksiin. Muussa tapauksessa Asiakkaan Valokuitu-liittymään avataan rajoitettu tiedonsiirtoyhteys, jota voidaan käyttää ainoastaan Puhepalvelun tarvitsemiin yhteyksiin. Rajoitettua tiedonsiirtoyhteyttä ei voi käyttää muihin tarkoituksiin, esim. verkkoselailuun.

2.4.1 Kolmannen osapuolen tiedonsiirtoyhteyden vaatimukset

Puhepalvelua voidaan käyttää erityistapauksissa myös jonkin muun, kolmannen osa-puolen toimittaman tiedonsiirtoyhteyden päällä, asiakkaan omalla vastuulla.

Käytettävän Internet-yhteyden tulee olla siltaava, VoIP-yhteyksiä tukematonta palo-muuri ei tulisi käyttää. Jos asiakas päättää käyttää palomuuria, sen tulee sallia VoIP-yhteyksien käyttämät protokollat sekä niitä vastaavat portit. Palvelua varten muutetut palomuurin tai tietoturvallisuuteen liittyvät asetukset saattavat altistaa asiakkaan järjestelmän tietoturvahalle, josta Palveluntarjoaja ei ole vastuussa. Palvelussa käytettävän internet-yhteyden täytyy olla nopeudeltaan minimissään symmetrinen 256 kbit/s, nopeampaa nopeutta suositellaan häiriöiden ja katkosten minimoimiseksi. Palvelussa voi esiintyä tilapäisiä häiriöitä, jotka aiheutuvat muiden käyttäjien aiheuttamasta verkkokuormituksesta. Myös Internet-yhteyden samanaikainen käyttö esimerkiksi suuriin tiedostonlatauksiin voi huonontaa tilapäisesti puheen ja palvelun laatua.

Jos palvelun yhteydessä käytetään jotain asiakkaan päätelaitetta (esim. reititin), siinä tulee olla yksi vapaa Ethernet-portti (10/100/1000 Mb/s).

Puhepalveluun voi kytkeytyä ainoastaan suomalaisesta IP-osoitteesta.

2.5 Omahallinta-palvelu

Omahallinta-palvelu sisältää pääsyn omahallintaportaaliin. Omahallintaportaali mahdollistaa Puhepalvelun lisäpalveluiden kytkemisen ja käyttämisen. Lisäpalveluita ovat mm.: Puheluestot, Puhelutietojen tarkastelu ja seuranta, Soitonsiirrot, Pikavalinnat, Vastaajapalvelu jne. Palvelun käyttö ja ominaisuudet on tarkemmin kuvattu Omahallinnan käyttöohjeessa.

Omahallinta-palvelun käyttämiseen tarvitaan tietokone ja julkisen verkon internet-yhteys. Portaaliin kirjautumiseen tarvittavat tunnukset puhepalvelun toimituksen yhteydessä.

Omahallintaportaalin käyttöoikeus sisältyy kumpaankin tuotteeseen.

2.6 IP- puhelimet ja puhesovittimet

Puhepalvelun käyttäminen edellyttää VoIP-tekniikan puhelinlaitteita, joko IP-puhelimia tai puhesovittinta. Asiakas voi halutessaan ostaa useampia IP-puhelimia sekä niiden lisätarvikkeita Palveluntarjoajalta. Laite on asiakkaan omaisuutta, Palveluntarjoajalla on oikeus päätelaitteen konfigurointiin aina kun päätelaite on kytketty Palveluntarjoajan Puhepalveluun. Palvelussa käytetty laite varaa käyttöönsä yhden IP-osoitteen. Puhepalvelu ei toimi jos laiteelle annetaan kiinteä IP-osoite.

3 TOIMITUS

3.1 Palveluiden tilaus

Puhepalvelun tilaaminen tapahtuu tilaamalla palvelu Palveluntarjoajan myyntikanavista tai tekemällä sopimus suoraan myyjän kanssa.

3.2 Toimitus ja käyttöönotto

Vakiotoimitus ei sisällä mahdollisia huoneiston tai rakennuksen sisä- tai sähköverkon asennustöitä.

Palveluntarjoajan asentaja voi kuitenkin lisämaksusta tehdä myös näitä töitä.

Puhepalvelun laitteet toimitetaan asiakkaalle asennettuina. Toimitus tapahtuu joko erillisenä käyntinä tai Valokuitu-liittymän käyttöönoton yhteydessä. Palveluntarjoajan edusta- ja aktivoi käyttäjätunnukset, sekä liittää laitteet käyttäjätunnukseen toimitustilanteessa.

Palveluntarjoaja toimittaa käyttöönotossa laitteiden sekä palveluiden käyttöohjeet.

Puhepalvelun toimitusaika riippuu siitä onko Asiakkaalla jo Valokuitu-liittymä toimitettuna. Jos asiakkaalle ei ole vielä toimitettu Valokuitu-liittymää, Puhepalvelun toimitusaika riippuu liittymän toimitusajasta. Valmiiseen liittymään toimitusaika on keskimäärin 2 viikkoa tilauksesta.

4 TUKI JA YLLÄPITO

4.1 Virheen korjaustoiminta

Virheilmoitukset tehdään Palveluntarjoajan Asiakastukeen puh. 0800-30304 (maksuton) tai sähköpostilla asiakastuki@lounea.fi. Virheilmoituksen vastaanotossa Palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta. Korjaustoimet suoritetaan Palveluntarjoajan palvelutasokuvausten mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

4.2 Ylläpito

Palveluntarjoaja ylläpitää palvelun käyttöön tarvittavia laitteita ja ohjelmistoja. Huolto-toimenpiteet pyritään ajoittamaan Huoltoikkunaan.

Asiakas vastaa hankkimiensa ja palveluun liitettyjen laitteiden ja ohjelmistojen toimivuudesta.

4.3 Käytettävyys

Palveluntarjoajalla on oikeus suorittaa palveluun huoltotoimia joiden tarkoitus on varmistaa palvelun häiriötön toiminta ja palvelun tietoturvallinen käyttö. Palveluun kohdistuvat huoltoajat pyritään ajoittamaan huoltoikkunoihin. Huoltoikkunoiden tarkemmat ajankohdat kerrotaan Palveluntarjoajan verkkosivuilla.

Palveluntarjoajan vaikutuspiirin ulkopuolella olevat huoltoikkunat toteutetaan arvioimalla niiden kriittisyys, mikäli esimerkiksi palvelun tietoturva on uhattuna voidaan huoltotoimet suorittaa edellä mainitun ajankohdan ulkopuolella.

4.4 Takuu

Palveluntarjoajan toimittamilla päätelaitteilla on 24 kk takuu. Takuuajana asiakas palauttaa viallisen laitteen Palveluntarjoajan asiakaspalvelupisteeseen. Takuuajan jälkeen laitteiden korjauttaminen tai uusien hankinta on asiakkaan omalla vastuulla.

5 PALVELUTASOT

Palvelun perushintaan sisältyy Palveluntarjoajan kuluttajatuotteille määritelty peruspalvelutaso jonka mukaisesti palvelun virheen korjaus aloitetaan palveluaikana 16 palveluaika-tunnin sisällä. Palveluaika on arkisin klo. 08.00-16.00. Peruspalvelutaso ei takaa korjausaikaa.

Puhepalveluun ei ole on saatavissa erillistä korotettua palvelutasoa.

Palvelutasot on määritelty tarkemmin erillisessä Palvelutasojen palvelukuvauksessa.

6 PALVELUEHDOT

Palvelussa noudatetaan Palveluntarjoajan yleisiä sopimusehtoja kuluttajille.

6.1 Puhepalvelun erityisehdot

Palvelun käytöstä peritään Palveluntarjoajan kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakas vastaa omasta liittymästään siirrettyjen puheluiden kustannuksista siirretyltä osuudelta myös vastaanotetuissa puheluissa.

Palveluntarjoaja ei korvaa palvelun kuukausimaksuja eikä välillisiä vahinkoja tilanteessa, jossa puhepalvelun toimimattomuus johtuu viallisesta kolmannen osapuolen Internet-yhteydestä tai sähkökatkoksesta.

Asiakkaalla on mahdollisuus kieltää numerotietojensa julkaiseminen luetteloissa. Palvelu mahdollistaa kotimaan- tai ulkomaanpuheluiden soittamisen ESV-sopimuksella. Puhelukohtaiselle valintakoodin käytölle ei ole estettä. Ulkomaanpuhelut voidaan soittaa normaalisti valitsemalla yleinen ulkomaan suunta 00 ennen maakoodia ja valittavaa numeroa.

Palveluun kytkettyihin liittymiin ei tehdä erillistä Kotisopimusta, vaan puhelut käsitellään oletusarvoisesti sopimushinnoittelulla. Vanhat Kotisopimukset raukeavat Puhepalveluun liityttäessä, samoin päättyvät niihin liittyneet erityisalennukset, esim. TV-kortin 50% alennus Kotisopimuksen tehneille.

7 KÄSITTEET

- **Asiakasyhteys** Yhteys asiakkaan omasta verkosta palveluntarjoajan runkoverkon solmupisteeseen.
- **ATA** Analog Telephone Adapter, laite joka sovittaa perinteisen lankapuhelimen toimimaan VoIP-tekniikan puhepalvelussa.
- **Datayhteys** Yleisesti fyysisen siirtoverkon päällä toteutettu IP-protokollan mukainen tiedonsiirtoyhteys.
- **ESV-sopimus** Ensisijaisvalintasopimus. Puhelusopimus, joka ohjaa asiakkaan liittymästä soitetut puhelut tietyn teleyrityksen verkkoon.
- **Huoltoikkuna** Säännöllisesti toistuva aikaväli, jona palveluntarjoaja voi suorittaa verkon ja palveluiden huolto- ja ylläpitotoimintaa.
- **Katkeamaton sähkösyöttö** Virransyöttöjärjestelmä, joka toimii varajärjestelmänä sähkönsyötössä, kun yleisen sähköverkon syöttö on keskeytynyt.
- **IP-tekniikka** Internet Protocol, tekninen toteutus jossa käytetään tiedonsiirrossa hyväksi TCP/IP Internet-protokollaa.
- **Palveluaika** Aika, jona palveluntarjoajan asiantuntija ja asiakaspalvelijat ovat normaalisti töissä.
- **Puhesovitin** Laite jolla äänitaajuusvalintainen perinteisen puhelinverkon puhelinlaite sovitetaan toimimaan VoIP-tekniikkaan perustuvassa puhepalvelussa.
- **Päätelaite** Palveluun liittyvä laite, joka on yhdistetty palveluun ja joka mahdollistaa palvelun käytön
- **SIP** Session Initiation Protocol, IP-puhelinyhteyksien luonnista vastaava tietoliikenneprotokolla.
- **UPS** Uninterruptible Power Supply, ks. Katkeamaton sähkönsyöttö.
- **VoIP** Voice Over Internet Protocol, tekniikka joka mahdollistaa puhepalvelun toteuttamisen IP-verkossa.

8 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan palvelukuvauksen olennaisesta muuttumisesta joko erillisin asiakastiedottein tai Palveluntarjoajan verkkosivuilla osoitteessa www.lounea.fi.