
VALOKUITU KIINTEISTÖLIITTYMÄ PALVELUKUVAUS

Sisällysluettelo

1	YLEISKUVAUS	2
1.1	Valokuitu Kiinteistöliittymä	2
1.2	Palvelun rajoitukset.....	2
1.2.1	Liikennerajoitukset	3
2	PALVELUKOMPONENTIT	3
2.1	Päätelaite.....	3
2.2	Nopeus	3
2.3	IP- osoitteet.....	3
2.3.1	Valokuitu kiinteistöliittymä.....	3
2.3.2	Valokuitu kiinteistöliittymä, kiinteä IP.....	3
3	TOIMITUS JA KÄYTTÖNOTTO.....	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	Etähallinta	5
4.3	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.....	7
8	PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN.....	7

Valokuitu Kiinteistöliittymä

1 YLEISKUVAUS

Valokuitu kiinteistöliittymä on Lounean (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama palvelu, joka mahdollistaa internetyhteyden taloyhtiön käyttöön. Palvelu sisältää kiinteään valokuituyhteyden tekniseen tilaan tai muuhun vastaavaan pisteeseen, johon on asennettu palveluntarjoajan aktiivilaitteet tai valokuitujakamo. Valokuitu kiinteistöliittymä on toteutettu valokuidulla tai siihen rinnastettavalla tekniikalla.

1.1 Valokuitu Kiinteistöliittymä

Valokuitu kiinteistöliittymä mahdollistaa internetyhteyden taloyhtiön käyttöön. Palvelu on tarkoitettu talotekniikka- ja valvontakäyttöön. Valokuitu kiinteistöliittymää ei saa jakaa taloyhtiön asuntojen tai asukkaiden käyttöön.

1.2 Palvelun rajoitukset

Palvelun määritelty nopeus on liittymän teoreettinen enimmäisnopeus.

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

Esimerkiksi:

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

Valokuitu kiinteistöliittymä-palvelu on tarkoitettu vain yhden taloyhtiön kiinteistöteknilliseen käyttöön, eikä sen jakaminen muuhun käyttöön ole sallittua.

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

Porttiin 25 (SMTP) saapuva ja lähtevä liikenne estetään palveluntarjoajan verkon ulkopuolelle.

1.2.1 Liikenerajoitukset

Palveluntarjoaja noudattaa toiminnassaan alaa säätelevän lainsäädännön sekä viranomaisen (Traficom) määräyksiä ja suosituksia sekä tuomioistuinten päätöksiä. Palveluntarjoaja pyrkii tarjoamaan avoimen mutta turvallisen internet-yhteyden asiakkailleen.

Kulloisetkin liikenerajoitukset ovat listattuna verkkosivuilla <https://lounea.fi/tuki-laajakaistojen-liikenerajoitukset> .

2 PALVELUKOMPONENTIT

2.1 Päätelaitte

Riippuen liittymän toteutustavasta, liittymän mukana ei välttämättä toimiteta erillistä päätelaitetta. Mikäli päätelaite on tarpeen, liittymän mukana toimitetaan palveluntarjoajan valitsema päätelaite.

Osa laitteista siirtyy asiakkaan omaisuudeksi, osa jää Palveluntarjoajan omaisuudeksi, vaikka ne ovat sijoitettuna asiakkaan kiinteistöön. Lounea merkitsee selvästi omat laitteensa. Palveluntarjoaja voi tarvittaessa päivittää päätelaitteen ohjelmistoja.

2.2 Nopeus

Palvelun nimellinen nopeus on 100M/100M, kun yhteystekniikka on valokuitu tai ethernet. Muissa tekniikoissa lähetysnopeus voi olla matalampi, mm. päätelaitteen rajoitusten johdosta.

2.3 IP- osoitteet

2.3.1 Valokuitu kiinteistöliittymä

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

2.3.2 Valokuitu kiinteistöliittymä, kiinteä IP

Valokuitu kiinteistöliittymä kiinteällä IP-osoitteella sisältää yhden kiinteän julkisen IP- osoitteen.

3 TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

3.1 Kytkenä

Valokuitu kiinteistöliittymä-yhteys toimitetaan siihen tilaan, missä on palveluntarjoajan aktiivilaitteet tai kuitujakamo. Mikäli liittymä tai palvelu tarvitaan muussa taloyhtiön kohteessa, huolehtii tilaaja mahdollisen verkon rakentamisesta.

3.1.1 Kytkenän 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.

3.2 Palvelun käyttö

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

Tietyissä tapauksissa palveluntarjoaja toimittaa valokuitu kiinteistöliittymän mukana kuitupäätelaitteen. Päätelaite on palveluntarjoajan etähallinnassa ja palveluntarjoaja voi tarvittaessa päivittää päätelaitteen ohjelmistoversioita. Päätelaitteen portit ovat julkisessa internet-verkossa.

Kuitupäätteestä liitytään tietoteknisiin laitteisiin CAT5 tai uudemman (CAT5e, CAT6, yms.) kaapeloinnin avulla.

Valokuituliittymä toimii pääsääntöisesti tilatulla nopeudella, eikä liittymän nimellisa nopeudessa tapahdu suuria muutoksia.

Liittymän nopeus on:

Nopeus	Lataus min - max (Mbit/s)	Lähetys min - max (Mbit/s)
Valokuitu 100M/100M	90 - 100	90 - 100

Valokuitulaajakaistan nopeuden mittaamiseen kannattaa käyttää erityistä Speedtest-sovellusta, joka on maksutta ladattavissa eri sovelluskaupoista (Windows, Apple, Android). Nopeuden mittaaminen verkkosivupohjaisten palveluiden avulla ei ole luotettavaa, erityisesti yli 100M nopeuksilla niiden antama mittaustulos on vain suuntaa antava.

Tulosta voivat rajoittaa mm. :

- Verkkoselaimen ja sen liitännäisten suorituskyky
- Rajoitukset mittauspalvelinta isännöivän tahon (esim. toinen operaattori) verkossa/yhteyksissä.
- Valokuituliittymän mittauksen aikainen muu käyttö (esim. suoratoisto tai videoneuvottelu)
- Asiakkaan kiinteistön sisäverkon rajoitukset (esim. VDSL vanhassa puhelinverkossa)

Suurimpien nopeuksien mittaaminen vaatii mittaukseen käytetyltä laitteistolta erittäin hyvää suorituskykyä. Mobiililaitteiden (älypuhelin, tabletti) suorituskyky ei välttämättä ole riittävä luotettavaan mittaamiseen yli 100M nopeuksilla. Käytä tehokasta PC- tai Mac-laitteistoa jos voit.

Mittaus tulee suorittaa palveluntarjoajan toimittaman kuitupäätelaitteen sillatusta portista kiinteällä ethernet-yhteydellä. Langaton WLAN-yhteys on aina kiinteää hitaampi ja langattoman verkon nopeuteen vaikuttaa useampi asia, kuten WLAN –laitteen ikä ja sijoituspaikka sekä muiden WLAN-verkon laitteiden suorituskyky.

4 TUKI JA YLLÄPITO

4.1 Virheen korjaustoiminta

Virheilmoitukset tehdään toimittajan Asiakastukeen puh. 0800-30304, puhelu on maksuton, tai sähköpostilla asiakastuki@lounea.fi. 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

Valokuitu kiinteistöliittymän päätelaite on palveluntarjoajan etähallinnassa. Osa virheenkorjaustoiminnasta voidaan tehdä etähallintaa avuksi käyttäen. Tällaisia tapauksia ovat mm. vianrajaukset ja tarvittaessa ohjelmistopäivitykset. Liittymän päätelaitteen etähallinta sisältyy peruspalveluun.

4.3 Asennus- ja huoltotoiminta

Tilajantiloissa 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 urakoitsijoille 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 Valokuitupalvelua 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 SLA-1 palvelutaso määrittelyn mukaan.

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

6 PALVELUEHDOT

Palvelussa noudatetaan Lounean Taloyhtiöpalveluiden ja -laitteiden yleisiä ehtoja sekä Lounean Kuituliittymän erityisehtoja taloyhtiöille.

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.