

Sisällysluettelo

1 YLEISKUVAUS	2
1.1 Palvelun rajoitukset.....	2
1.2 Valvonta.....	2
1.3 Ylläpito	2
1.4 Edellytykset.....	2
2 PALVELUKOMPONENTIT	3
2.1 Liitäntä	3
2.2 Nopeusluokat.....	3
2.3 VLAN	3
2.4 MTU	3
2.5 Nieluliittymä	3
2.6 Saatavuuskysely.....	3
3 TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO	4
3.1 Käyttöönotto.....	4
4 TUKI JA YLLÄPITO	4
4.1 Virheiden korjaus	4
5 PALVELUTASOT.....	4
5.1 Toimitusaika.....	4
5.2 Virheen korjaus.....	5
6 PALVELUEHDOT	5
7 KÄSITTEET	5
8 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN.....	5

Operaattori Ethernet palvelukuvaus

1 YLEISKUVAUS

Operaattori Ethernet-yhteys on Lounea Oy:n (jäljempänä palveluntarjoaja) tuottama palvelu, joka mahdollistaa nopean ja luotettavan Ethernet-yhteyden loppuasiakkaiden käyttöpisteisiin. Palvelusta on useita eri nopeusluokkia.

Operaattori Ethernet tuote on saatavana vain operaattoristatuksen omaaville asiakkaille.

1.1 Palvelun rajoitukset

Palvelu on tarkoitettu ainoastaan yhden operaattorin käyttöön yhdelle loppuasiakkaalle, eli tilaaja ei voi jakaa yhteyttä muiden operaattoreiden käyttöön eikä useammalle kuin yhdelle loppuasiakkaalle.

1.2 Valvonta

Operaattori Ethernet -yhteydet ovat valvottuja. Palveluntarjoajan valvomo saa mahdollisista laite- ja liikenneongelmista hälytyksen ja reagoi niihin luvussa 4 kuvattujen ehtojen mukaisesti.

1.3 Ylläpito

Palveluntarjoaja vastaa Operaattori Ethernet -liittymän laitteiden toiminnasta ja ylläpitää niiden toimintaa tarvittavilla huoltotoimilla.

1.4 Edellytykset

Liittymän toimittamisen edellytyksenä on, että liittymä sijaitsee palveluntarjoajan kuituverkon alueella tai palveluntarjoajan kuituverkon rakennusalueella. Saatavuus selvitetään saatavuuskyselyn perusteella (ks. luku 2).

Lisäksi palvelun tilaavalla operaattorilla tulee olla nieluliityntä palveluntarjoajan verkon alueella, ks. erillinen palvelukuvaus Lounea Operaattorinielu.

2 PALVELUKOMPONENTIT

2.1 Liitäntä

Palvelu toimitetaan 1G tai sitä hitaammilla nopeustuotteilla RJ-45 Ethernet -rajapintaan. Yli 1G nopeuksilla rajapinta SFP+ 10G. Palvelu sisältää palveluntarjoajan toimittaman päätelaitteen.

2.2 Nopeusluokat

Palveluun on saatavissa seuraavia nopeuksia: 100/100M, 500M/500M, 1/1G ja 5G/5G.

Yksittäiseen toimituspisteeseen saatavilla olevat nopeudet määräytyvät tapauskohtaisesti mm. verkkotekniikan rajoitusten mukaisesti. Halutun nopeustuotteen saatavuus tulee varmistaa saatavuuskyselyn yhteydessä.

2.3 VLAN

Operaattori Ethernet -palvelu tukee Q-in-Q -tunnelointia.

2.4 MTU

MTU on määritelty arvoon 2000 bittiä.

2.5 Nieluliittymä

Jotta operaattorin olisi mahdollista käyttää Operaattori Ethernet -palvelua, operaattorilla tulee olla aktiivinen nieliityntä palveluntarjoajalla.

Nieliityntä on erillinen palvelu, josta on oma palvelukuvauksensa ja hinnastonsa.

2.6 Saatavuuskysely

Palvelun saatavuuskysely tehdään Operaattori Tiski -järjestelmään, osoitteessa www.operaattoritiski.fi.

Palveluntarjoaja vastaa kyselyyn maksimissaan 5 työpäivän kuluessa.

3 TOIMITUS JA KÄYTTÖNOTTO

Toimitus ja käyttöönottovaiheen toteutukseen liittyvät kustannukset on eritelty tarjouksessa.

3.1 Käyttöönotto

Asennuksen valmistuttua palveluntarjoaja kuittaa työn valmistumisen Operaattori Tiskiin.

4 TUKI JA YLLÄPITO

4.1 Virheiden korjaus

Virheilmoitukset tehdään ensisijaisesti Operaattori TISKI:in. Kiireellisissä tapauksissa palvelee myös palveluntarjoajan tekninen asiakaspalvelu puh. 0800 30 304 tai sähköpostilla asiakastuki@lounea.fi

Korjaustoimet toteutetaan palvelukuvauksen mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Lisäpalveluna on saatavissa myös nopeutettu korjaus.

Valvotuissa yhteyksissä valvonnan havaitsemista virheistä palveluntarjoaja ilmoittaa tilaajalle ja sopii miten korjauksessa edetään. Hälytyksiin reagoidaan palvelutasojen (SLA) mukaisesti (luku 5.2).

Palveluntarjoaja antaa tilaajalle tarvittaessa tilannetietoa korjauksen etenemisestä puhelimitse tai sähköpostilla. Virheen korjaannuttua palveluntarjoaja tiedottaa ilmoittajalle.

Virheenkorjauksen palveluaika on ark. 8-16, edellyttäen esteetöntä pääsyä kohteeseen.

5 PALVELUTASOT

5.1 Toimitusaika

Toimitusaika sovitaan tilauksen yhteydessä. Tilauksen mahdollisista viivästyksistä ilmoitetaan tilaajalle. Etähallinnalla tapahtuvien toimenpiteet toteutetaan maksimissaan kahden viikon kuluessa tilauksen hyväksymisestä.

Asiakastoimitusten normaali palveluaika on arkisin klo. 8 – 16. Nopeutetuissa toimituksissa sovelletaan pikatoimituskäytäntöjä.

Normaalin palveluajan ulkopuolisissa toimituksissa sovelletaan palveluntarjoajan ylityökäytäntöjä.

5.2 Virheen korjaus

Yhteyden oletuspalvelutaso on Yrityspalvelutaso 24h. Tämä pitää sisällään, että yhteyden vika on korjattu 24 palveluaikatunnin sisällä. Palveluaika on arkisin kello 08:00-16:00.

6 PALVELUEHDOT

Palvelussa noudatetaan palveluntarjoajan yleisiä sopimusehtoja yrityksille ja yhteisöille.

7 KÄSITTEET

- Q in Q IEEE802.1ad-standardi, kaksi päällekkäistä VLAN-kehystä
- VLAN IEEE802.1Q-standardi, Virtual Local Area Network
- MTU Maximum Transfer Unit, Ethernet-kehysten koko

8 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

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