

## NETPLAZA PRO JA NETPLAZA BASIC PALVELUKUVAUS

### Palvelun yleiskuvaus

Netplaza Pro ja Netplaza Basic -liittymät (myöhemmin Yrityслиittymät) ovat Netplaza Oy:n asiakkailleen tarjoamia Internet-yhteyksiä. Yrityслиittymät mahdollistavat luotettavat ja kustannustehokkaat Internet-yhteydet.

### Edut asiakkaalle

Yrityслиittymän avulla asiakas saa merkittävästi paremman palvelutason kuin yrityksissä yleisesti käytetyissä, hinnoiltaan edullisimmissa kuluttajaliittymässä. Yrityслиittymien tekniset ratkaisut ovat tietoturvallisia ja varmatoimisia.

Netplazan runkoverkko on toteutettu toisistaan riippumattomien operaattorien tietoliikennekapasiteettia käyttäen. Runkoverkon laitteet sijaitsevat operaattoritasoisissa laitetiloissa joissa on mm. varmistettu sähkönsyöttö vikatilanteiden varalle ja kulunvalvonta. Nämä varmistavat yhteyksien toiminnan lähes kaikissa vikatilanteissa.

	Netplaza Pro	Netplaza Basic	Tyypillinen kuluttajaliittymä	Tyypillinen yrityслиittymä
<b>Luotettavuus yrityskäyttöön</b>	+++	++	-	+++
<b>Operaattorin automaattinen verkonvalvonta</b>	+++	+++	-	++
<b>Asiakastuen ammattitaito ja tavoitettavuus</b>	+++	+++	-	++
<b>Palveluiden ja nopeuden päivittäminen joustavasti</b>	+++	++	-	++

Kaikkiin Yrityслиittymiin kuuluu erottamattomana osana Netplazan kiitetty asiakaspalvelu.

## Tekninen toteutus asiakkaan tiloissa

Yrityслиiittymä Pro -liittymä toteutetaan G.SHDSL-, Ethernet-, valokuitu-, tai muulla vastaavalla symmetrisellä tekniikalla. Liittymän toteuttamiseen tarvittava päätelaite toimitetaan Netplazan toimesta asiakkaan tiloihin. Asiakkaalle tarjottavana rajapintana toimii Ethernet-portti.

Yrityслиiittymä Pro -liittymiin reititetään asiakkaan tarvitsema määrä muuttumattomia IP-osoitteita. Tarvittaessa liittymään voidaan reitittää myös erillisiä IP-verkkoja. Liittymä mahdollistaa myös omien palvelimien pitämisen sekä turvallisten etätyöyhteyksien rakentamisen.

Yrityслиiittymä Basic -liittymät toteutetaan ADSL-tekniikalla. Asiakas hankkii itse liittymän toimitukseen tarvittavan päätelaitteen.

Yrityслиiittymä Basic -liittymiin sisältyy yksi muuttumaton julkinen IP-osoite. Netplaza Basic mahdollistaa erityisesti työntekijöiden turvalliset etätyöyhteydet kotoa työpaikan verkkoon.

## Ylläpito ja palvelutasot (SLA)

Netplaza Yrityслиiittymien ylläpitoon on valittavissa eri palvelutasoja (SLA).

Asiakas voi halutessaan muuttaa palvelutasoa sopimuskauden aikana korkeammaksi. Palvelutason laskemisesta neuvotellaan tapauskohtaisesti.

Jos palvelutasosta ei ole sovittu muuta, noudatetaan Yrityслиiittymä Pro -liittymissä palvelutasoa 2. Yrityслиiittymä Basic -liittymissä noudatetaan aina palvelutasoa 1.

	1	2	3
<b>Vasteaika vian korjauksen aloitukseen</b>	Seuraava arkipäivä	4 h asiakkaan ilmoituksesta	1 h asiakkaan ilmoituksesta
<b>Asiakaspalvelun tavoitettavuus</b>	Arkisin 9-18	Arkisin 9-18, lauantaisin 12-16	Arkisin 9-18, lauantaisin 12-16
<b>Viankorjauksen tavoitettavuus</b>	Arkisin 9-16	Arkisin 9-16	Arkisin 9-18, lauantaisin 12-16
<b>Verkkolaitteiden huolto</b>	Asiakkaan toimittamana Netplazan toimistolla	On site -huolto liittymän toimitusosoitteessa	On site -huolto liittymän toimitusosoitteessa

Palvelutasolla 3 on lisäksi mahdollisuus taattuun kapasiteettiin.

## Pikakorjauspalvelu

Asiakkaalla on mahdollisuus tilata viankorjaus pikakorjauksena sovitun SLA-tason ulkopuolelta. Tällöin viankorjaus priorisoidaan muiden vikakorjausten edelle ja asiakkaalta peritään hinnaston mukainen pikakorjausmaksu. Mikäli häiriöt eivät johdu Netplazan verkkoelementeistä, peritään asiakkaalta pikakorjaushinnaston lisäksi asennustuntihinnastojen mukaiset muut maksut.

## Huoltokatkot

Netplazan huoltoikkuna on joka kuukauden toinen keskiviikko klo 00.00 – 06.00. Tänä aikana palvelut voivat olla poissa käytöstä tai niissä voi esiintyä häiriöitä. Muista huoltokatkoksista pyritään ilmoittamaan asiakkaalle etukäteen.

## Sopimus- ja toimitusehdot

Osapuolten välisiin sopimukseen sovelletaan Netplaza Oy:n yleisiä sopimusehtoja ja Yrityspalveluiden erityisehtoja. Netplaza Oy:llä on oikeus muuttaa tätä palvelukuvausta.

Palvelua koskevista asioista tiedotetaan osoitteessa [www.netplaza.fi](http://www.netplaza.fi).