

NETPLAZA PRO JA NETPLAZA BASIC PALVELUKUVAUS

Palvelun yleiskuvaus

Netplaza Pro ja Netplaza Basic -liittymät (myöhemmin Yrityслиittymät) ovat Netplaza Oy:n asiakkailleen tarjoamia luotettavia ja kustannustehokkaita Internet-yhteyksiä.

Edut asiakkaalle

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

Netplazan runkoverkkoyhteydet maailmalle on toteutettu toisistaan riippumattomien transit-operaattoreiden verkkojen kautta. Runkoverkon laitteet sijaitsevat operaattoritasoisissa laitetiloissa, joissa on mm. varmistettu sähkönsyöttö vikatilanteiden varalle ja kulunvalvonta. Nämä varmistavat yhteyksien toiminnan lähes kaikissa vikatilanteissa.

Alla olevassa taulukossa on eritelty Netplazan yrityслиittymien erot verrattuna kilpailijoiden ratkaisuihin.

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

Kaikkiin Yrityслиittymiin kuuluu erottamattomana osana Netplazan kiitetty asiakaspalvelu.

Tekninen toteutus ja ominaisuudet

Netplaza Pro -yrityслиiittymät

Netplaza Pro -yrityслиiittymät on tarkoitettu yrityksille, joissa Internet-yhteyden toimivuus on yrityksen päivittäisen liiketoiminnan kannalta kriittistä. Kaikki Netplaza Pro -yhteyksissä käytettävät teknologiat ovat erityisesti yrityskäyttöön suunniteltuja ja testattu varmatoimiseksi. Symmetrisen yhteyden ansiosta suurtenkin tietomäärien ja aineistojen siirto verkon yli tapahtuu vaivattomasti ja nopeasti. Tekniikkana on G.SHDSL-, EFM- tai kuituteknikka riippuen kyseisen osoitteen saatavuudesta.

Kaikki Netplaza Pro -liittymät ovat automaattisessa verkonvalvonnassa, joten päivitysjämme saa mahdollisista häiriötilanteista välittömästi hälytyksen. Liittymän sisältämät palvelut riittävät vaativaankin käyttöön ja niihin saa tarvittaessa lisäpalveluna esimerkiksi palomuuripalvelun eri toimipaikkojen yhdistämiseksi ja VPN-palvelut etätyöyhteyksiä varten.

Netplaza Pro -liittymiin reititetään asiakkaan tarvitsema määrä muuttumattomia julkisia IPv4- ja IPv6-osoitteita. Tarvittaessa liittymään voidaan reitittää myös erillisiä IP-verkkoja. Liittymä mahdollistaa myös omien palvelimien pitämisen sekä turvallisten etätyöyhteyksien rakentamisen. Asiakkaalle tarjottavana rajapintana toimii Ethernet-portti.

Netplaza Basic-yrityслиiittymät

Netplaza Basic -yhteys on edullinen liittymä pieniin yrityksiin ja työntekijöiden kotiliittymäksi. Yhteydet toteutetaan ADSL-, VDSL2- tai kuituteknikalla riippuen kyseisen osoitteen saatavuudesta.

Netplaza Basic -liittymiin sisältyy yksi muuttumaton julkinen IPv4-osoite. Liittymiin on saatavana lisäpalveluna tarvittavan kokoisen IP-verkon reititys. Asiakas hankkii itse tarvittavan päätelaitteen.

	Netplaza Pro	Netplaza Basic
Toteutuksessa käytettävä tekniikka	G.SHDSL tai EFM kuparikapeleissa, ethernet tai valokuitu kohteissa, joissa on kuitusaatavuus	ADSL, VDSL2 kuparikaapeleissa, ethernet tai valokuitu kohteissa, joissa on kuitusaatavuus
Toteutuvat nopeudet	5/5 Mbps, 10/10 Mbps, 20/20 Mbps, 30/30 Mbps, 40/40 Mbps, 100/100 Mbps, 1Gbps	Riippuu kaapelin pituudesta ja laadusta, maksimissaan 24/2 Mbps (ADSL) tai 100/10 Mbps (VDSL2)
IP-osoitteita	5 kpl, lisäpalveluna IP-verkko	1 kpl, lisäpalveluna IP-verkko
Verkonvalvonta	on	ei
Asiakkaan rajapinta	Netplazan laitteen Ethernet-portti	Kiinteistön verkkopiste
Päätelaite	Netplaza vastuulla	Asiakkaan vastuulla
Palvelutaso (SLA)	Vähintään SLA 2	Aina SLA 1

Ylläpito ja palvelutasot (SLA)

Netplaza Yrityslähtymien 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 Netplaza Pro -liittymissä palvelutasoa 2. Netplaza Basic -liittymissä noudatetaan aina palvelutasoa 1.

	1	2	3
Vasteaika vian korjauksen aloitukseen	Seuraava arkipäivä asiakkaan ilmoituksesta	4 h asiakkaan ilmoituksesta tai verkonvalvonnan hälytyksestä	1 h asiakkaan ilmoituksesta tai verkonvalvonnan hälytyksestä
Tavoiteaika vian korjaukseen	-	8 h asiakkaan ilmoituksesta tai verkonvalvonnan hälytyksestä	4 h asiakkaan ilmoituksesta tai verkonvalvonnan hälytyksestä
Asiakaspalvelun tavoitettavuus	Arkisin 9-18	Arkisin 9-18, lauantaisin 12-16	Arkisin 9-18, lauantaisin 12-16
Viankorjauksen tavoitettavuus	Arkisin 9-16	Arkisin 9-16	Arkisin 9-18, lauantaisin 12-16
Verkkolaitteiden huolto	Asiakkaan toimittamana Netplazan toimistolla	On site -huolto liittymän toimitusosoitteessa	On site -huolto liittymän toimitusosoitteessa

Pikakorjauspalvelu

Asiakkaalla on mahdollisuus tilata viankorjaus pikakorjauksena myös 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

Palveluissamme on huoltoikkuna joka kuukauden toisena ja neljäntenä keskiviikon vastaisena yönä klo 00.00-06.00. Tänä aikana palveluissa voi esiintyä ennalta ilmoittamattomia katkoksia. Muista huoltokatkoksisista pyritään ilmoittamaan asiakkaalle etukäteen.

Sopimus- ja toimitusehdot

Osapuolten väliin 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.