

ERITYISEHDOT KOSKIEN NETPLAZA YRITYSPALVELUITA JA NIIDEN TOIMITTAMISTA

1 TOIMITUS

Tuotteiden ja palveluiden toimitusaika on 6–8 viikkoa tilauksesta tai muuna myöhemmin sovittavana ajankohtana. Jos toimitus tapahtuu erissä, on Netplaza Oy:llä oikeus laskuttaa toimitetut tuotteet tai tehdyt työt erissä. Toimitetut tuotteet ovat Netplaza Oy:n omaisuutta kunnes koko kaappasumma on maksettu.

Palveluun liittyvien osa-alueiden (kuten verkkotunnuksen rekisteröinti tai siirto) toimitus voi viivästyä Palveluntarjoajasta riippumattomista syistä.

2 ASENNUS

Asennus sisältää tietoliikenneyhteyden rakentamiseen tarvittavan verkkolaitteiston, tarvittavan päätelaitteen ja mahdollisen palomuurilaitteen asentamisen ja toimivuuden testauksen. Asennus pitää myös sisällään tarvikkeet, kaapelit, liittimet ja tehdyn toteutuksen dokumentoinnin. Asiakas saa dokumentoinnin pyynnöstä itselleen.

Asennukseen sisältyy 3 metriä jatkojohtoa. Jos virtapistoke on kaukana asennuspaikasta, pitemmät johdot tai mahdolliset muut tarvittavat sähkötyöt laskutetaan toteutuneiden kulujen mukaan.

Asiakas toimittaa avaimet teletilaan ja huoneistoihin sekä mahdollistaa asentajan pääsyn huoneistoihin testausta varten, sekä vastaa siitä että puhelinkaapelidokumentaatio on asentajan saatavilla. Jos puhelinkaapelidokumentaatio ei ole saatavilla vastaa asiakas sen hankkimisesta aiheutuvista kuluista tai uudelleen kartoittamisesta. Netplaza Oy huolehtii asiakkaalle tapahtuvasta tiedottamisesta asennusajankohdan ja asentajan käynnin / käyntien osalta. Netplaza Oy huolehtii myös asennuksen jälkeisestä tiedottamisesta (käyttöohjeet yms.).

Asennus ei sisällä kiinteistön tai huoneistojen puhelinlinjojen huoltotöitä tai teletilan tarvittavia sähkötöitä. Netplaza Oy ei vastaa huoneistojen virheellisesti kytketyistä puhelinliitännöistä ja niiden mahdollisesti aiheuttamista häiriöistä televerkolle. Netplaza Oy ei vastaa mahdollisesta virheellisestä asennuksesta johtuvista välillisistä vahingoista.

Yritys rekisteröi asiakkaan verkkotunnuksen kolmansien osapuolien ylläpitämien rekisteröintipalvelujen kautta. Yritys toimii rekisteröinnissä vain maksunvälittäjänä. Verkkotunnukset rekisteröidään asiakkaan toimittamin tiedoin. Asiakas hyväksyy verkkotunnusrekisterien sopimusehdot ja vastaa siitä, että hänellä on käyttöoikeus kyseiseen verkkotunnukseen. Yritys ei vastaa verkkotunnusrekisterin toiminnasta eikä rekisterien tai rekisteritietojen ylläpidosta.

3 YLLÄPITO

Netplaza Oy:llä on oikeus asiakkaan kustannuksella saada haltuunsa kiinteistön teknisten tilojen avain taloyhtiön verkkolaitteiston esteetöntä huolto- ja ylläpitoa varten.

Laajakaistaverkon ylläpito sisältää kiinteistön teletilassa sijaitsevien verkkolaitteitten huollon, korjaukset, valvonnan, liikenteen seurannan sekä mahdolliset ohjelmistopäivitykset tarpeen mukaan. Ylläpitopalveluun sisältyy myös vaurioituneiden tietoliikennelaitteiden vaihto. Jos kiinteistön laajakaistaverkon verkkolaite rikkoutuu takuuajana ja laiterikko menee takuuseen, ylläpitopalvelu kattaa uuden vastaavaan laitteen tilaamisen, konfiguroinnin ja asentamisen. Mikäli verkkolaite rikkoutuu takuuajan umpeuduttua tai verkkolaitteen rikkoutuminen ei mene takuuseen, ylläpitopalvelu pitää sisällään verkkolaitteen asennuksen ja konfiguroinnin. Takuun piiriin kuulumattoman asiakkaan omistuksessa olevan laitteen aiheuttamista hankinta- ja kuljetuskustannuksista vastaa asiakas.

Ylläpito ei sisällä laitteiston vaurioiden korjauksia, jos kyseessä on laitteen virtalähteen, liitäntöjen tai elektronisten komponenttien vikaantuminen eikä vikakorjauksia, jos vian aiheuttaja on luonnonilmiö, tulipalo, häiriö sähkönsyötössä (virtapiikki, sähköisku) tai muu seikka joka vaikuttaa laitteiston toimintaan teletilassa.

Netplaza Oy huolehtii tiedottamisesta vika-, muutos- ja häiriötilanteissa.

4 KÄYTTÖSÄÄNNÖT

Asiakas saa liittymän mukana asennus- ja käyttöohjeen. Liittymän tarjoama tietoliikenneyhteys on salaamaton, joten kolmas osapuoli voi saada liittymän kautta välitettävän tiedon selville. Asiakas vastaa käyttämiensä tietokoneiden ja muiden asiakaslaitteiden (tietokone ja mahdollinen reititin), järjestelmien ja tietoliikenteen tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse. Asiakas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Netplazalla on oikeus suodattaa sähköpostiviestejä ja tehdä muita tarpeellisia toimenpiteitä, esimerkiksi rajoittaa lähtevien sähköpostiviestien lukumäärää palvelun tietoturvan kulloinkin edellyttämässä laajuudessa. Netplaza ei tutki eikä säilytä palvelun suodattamia viestejä tai niiden sisältöjä.

Roskapostin ja tietokonevirusten suodatus ei voi täydellisesti tunnistaa roskaposteja ja/tai viruksia, eikä se tarjoa täydellistä suojaa viruksia, virushyökkäyksiä tai niiden aiheuttamia vaikutuksia vastaan. Suodattimet on tarkoitettu toimimaan siten, että ne tunnistavat ja suodattavat ainoastaan tietokoneviruksia ja/tai roskapostia sisältäviä sähköpostiviestejä. Roskapostin ja tietokonevirusten suodatuksen yhteydessä voi kuitenkin suodattua myös muita viestejä. Netplaza ei ole korvausvelvollinen tietokonevirus- ja/tai roskapostisuodattimen poistamien viestien aiheuttamista vahingoista.

Liittymän kautta lähetettävien sähköpostien lukumäärää on rajoitettu siten, että siitä voi lähettää vain tietyn määrän sähköposteja kutakin sähköposti- ja IP-osoitetta kohti tietyssä aikajaksossa. Myös yksittäisen sähköpostiviestin koko ja vastaanottajien lukumäärä on rajoitettu.

Liittymän kapasiteettia ei saa jakaa kolmannen osapuolen kanssa ilman Netplaza Oy:n antamaa suostumusta.

Netplaza voi tietoturvasyistä puuttua asiakkaan liittymän poikkeukselliseen käyttöön (mukaan lukien rajoituksetta häiriön aiheuttaminen verkolle tai toisille käyttäjille) yleisten toimitusehtojen mukaisesti sulkemalla asiakkaan yhteyden ja/tai palvelun tilapäisesti tai pysyvästi. Asiakkaan palvelu on tällöin suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa liittymän sulkemisen perusteena olleen tietoturvasyyn ja ilmoittaa siitä Netplazan asiakaspalveluun. Netplazalla on ruuhkatilanteissa oikeus rajoittaa liittymän kapasiteettia tilapäisesti.

Asiakas vastaa siitä, että liittymää käytetään lainmukaisiin tarkoituksiin.

5 KÄYTTÖNOTON EDELLYTYKSET JA KÄYTTÖ

Asiakas ja Netplaza sopivat liittymän käyttöönotosta kirjallisesti palvelusopimuksella. Palvelun toimittaminen ja käyttö edellyttävät ominaisuuksiltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivan verkon saatavuutta. Palvelun saatavuus tarkastetaan alustavasti sopimuksentekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu toimituksen yhteydessä. Mikäli palvelun toimittaminen edellyttää verkon rakentamista, Netplazalla on oikeus periä asiakkaalta hinnastossa määritellyn liittymismaksun lisäksi erillinen tapauskohtaisesti määritelty rakentamismaksu.

Asiakkaalla on tällöin vaihtoehtoisesti oikeus peruuttaa tilaus ja/tai sopimus. Tietoliikenneyhteys kytketään talojakamoon, josta yhteys jatketaan kiinteistön puhelinsisäverkon kautta asiakkaan toimitilaan. Asiakas liittyy Netplazan tietoverkkoon toimitilan puhelinpistorasiaan kytkettävällä tarkoitukseen sopivalla päätelaitteella.

Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa kiinteistön puhelinsisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Netplaza ei vastaa kiinteistön puhelinsisäverkon kunnosta tai sen saattamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman eri korvausta.

Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän nopeudet ja muu palvelun laatu voivat vaihdella esimerkiksi asiakaslaitteistosta, liittymästä, Netplazan tietoverkosta, puhelinverkosta, internetistä, muista käytetyistä verkoista sekä edellä mainituissa verkoissa olevien palvelimien verkkoonliittymisnopeuksista ja kuormituksista, sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotöistä johtuvista syistä.

Liittymän nopeudet sekä muu palvelun laatu- ja laatutaso voivat vaihdella lisäksi puhelinverkon ominaisuuksista johtuvista syistä.

Liittymän toimittaminen ei edellytä puhelinliittymän tilaamista.

Asiakkaan on korvattava yritykselle ja kolmansille osapuolille mahdollisista väärinkäytöksistä aiheutuneet tutkinta-, korjaus ja/tai muut kulut. Asiakas vapauttaa palveluntarjoajan sekä sen työntekijät kaikista mahdollisista seuraamuksista, joita asiakkaan toimet tai toiminta verkossa tai muuten tämän palvelun nojalla mahdollisesti aiheuttavat.

Mikäli asiakkaan Internet-liikenne tai serveriresurssien käyttö olennaisesti poikkeaa tavanomaisesta tai palvelukuvauksen mukaisesta, on yrityksellä oikeus muuttaa palvelusta perittävää hintaa käyttöä vastaavaksi. Tämä sovitaan tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa.

6 TEKNINEN TOTEUTUS

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

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

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

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

7 PALVELUTASOT

Netplaza Yritysluottimien ylläpitoon on valittavissa eri palvelutasoja (SLA).

Asiakas voi halutessaan muuttaa palvelutasoa sopimuskauden aikana korkeammaksi. Palvelutason laskemisesta on mahdollista neuvotella tapauskohtaisesti.

Jos palvelutasosta ei ole sovittu muuta, noudatetaan Yritysluottimä Pro -luottimissa palvelutasoa 2. Yritysluottimä Basic -luottimissa 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

Kaikissa palvelutasoissa on lisäksi mahdollista saada verkonvalvonnan ilmoitukset asiakkaan matkapuhelimeen. Palvelutasolla 3 on lisäksi mahdollisuus taattuun kapasiteettiin.

8 MUUT EHDOT

Näitä ehtoja sovelletaan 1.3.2012 jälkeen tehtäviin yhtiön ja yritysasiakkaan välisiin sopimuksiin.

Niissä asioissa, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Netplazan yleisiä sopimusehtoja.