

Kuitukaistan palvelukuvaus

1. Yleiskuvaus

Kuitukaista on Partelin (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama kiinteä laajakaistapalvelu, joka mahdollistaa internet-yhteyden kotikäyttöön. Palvelu sisältää kiinteän valokuituyhteyden huoneistosta tai kiinteistöstä palveluntarjoajan verkkoon ja edelleen internet-verkkoon. Palvelu voidaan toimittaa niille asiakkaille, joilla on Partelin kuituliittymä. Palveluun on saatavissa myös maksullisia lisäpalveluita. Palvelun saatavuus, hinnat ja nopeudet voivat vaihdella alueittain.

1.1. Kuitukaista

Palvelusta on eri nopeuksilla toimivia tuotteita. Kulloinkin voimassa olevat hinnat ja nopeudet löytyvät hinnastoista.

1.2. Palvelun rajoitukset

Palvelun tilattu 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 tietokoneen suorituskyky
- Langattoman lähiverkon käyttö
- Käytössä olevien ohjelmien kuormitus

Tarvittaessa mahdollinen virhe nopeudessa selvitetään palveluntarjoajan teknisen asiakaspalvelun kautta.

Kaikki Kuitukaista-palvelut on tarkoitettu vain yhden kotitalouden käyttöön, eikä niiden jakaminen useamman kotitalouden tai yrityksen kesken ole sallittua.

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea liittymä tilapäisesti, mikäli liittymän käytössä havaitaan verkkoa tai muita käyttäjiä häiritseviä poikkeamia, esim. viruksen tai haittaohjelman aiheuttamaa liikennettä. Liittymän uudelleen avaus tapahtuu palveluntarjoajan Asiakaspalvelun kautta. Palveluntarjoajalla on oikeus suodattaa sähköpostiliikennettä tietoturvan kulloinkin edellyttämässä laajuudessa. Esimerkiksi yksittäisen viestin vastaanottajamäärää tai vuorokaudessa lähetettävien viestien kokonaismäärää voidaan rajoittaa. Suodatuksella voidaan rajoittaa myös viruksia ja/tai roskapostia sisältäviä viestejä. Suodatuksen yhteydessä voi kuitenkin suodattaa myös muita viestejä. Palveluntarjoaja ei ole korvausvelvollinen suodatustoimien poistamien viestien aiheuttamista vahingoista.

1.2.1. Liikenerajoitukset porttitasolla

Seuraavien porttien liikennettä on rajoitettu asiakasliittymiin.

Portti#	Protokolla	Suunta	Peruste
25	TCP	UL	Säädös tai viranomaisen määräys/suositus
53	UDP	DL	Säädös tai viranomaisen määräys/suositus
1900	UDP	DL	Säädös tai viranomaisen määräys/suositus

DL= Download, vastaanotto. UL= Upload, lähetys.

2. Palvelun ominaisuudet / Palvelun komponentit

2.1. Päätelaitte

Valokuituliittymän mukana voidaan toimittaa palveluntarjoajan valitsema päätelaitte. Päätelaitte on asiakkaan omistuksessa ja asiakas vastaa itse palveluun liitetystä päätelaitteesta. Päätelaitte on palveluntarjoajan etähallinnassa ja palveluntarjoaja voi tarvittaessa päivittää päätelaitteen ohjelmistoja.

2.2. Nopeus

Palvelu toimitetaan tilatulla nopeudella.

2.3. IP -osoitteet

Perustoimituksessa palvelu sisältää tarpeellisen määrän vaihtuvia julkisia tai yksityisiä IP-osoitteita. Asiakaslaite saa osoitteen käyttöönsä määräajaksi. Osoitteet ovat IPv4 protokollan mukaisia.

3. Palvelun toimitus ja käyttöönotto

3.1. Kytkenä

Kuitukaista-yhteys kytketään valokuituverkon kautta kiinteistöön ja edelleen kiinteistön sisäverkon kautta huoneistoon.

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 tietoturvan suojaustoimenpiteitä, esim. virustorjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä. Myös palvelussa käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta ja päivityksistä tulee pitää huolta.

Lähtevän postin palvelimena voi käyttää mm. smtp.parnet.fi palvelinta.

3.2.1. Nopeusvaihtelut

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

Palvelun tiedonsiirtonopeuden mittausta suoritetaan palveluntarjoajan toimittaman kuitupäätelaitteen sillatusta portista kiinteällä ethernet-yhteydellä. Langaton WiFi-yhteys on aina kiinteää hitaampi ja langattoman verkon nopeuteen vaikuttaa useampi asia, kuten WiFi-laitteen ikä ja sijoituspaikka, WiFi-verkon taajuuksien käyttöaste sekä muiden WiFi-verkon laitteiden suorituskyky.

Tulosta voivat rajoittaa myös 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 on vain harvoin riittävä luotettavaan mittaamiseen yli 100M nopeuksilla.

3.2.1.1. Kuitukaistan palvelun nopeusvaihtoehdot ja vaihteluvälit (uusi sisäverkko)

Nopeus	Vastaanotto (Mbps)	Lähetys (Mbps)
100/20 Mbps	70-100	14-20
200/50 Mbps	100-200	35-50
500/100 Mbps	250-500	70-100
1000/500 Mbps	500-1000	250-500

3.2.1.2. Kuitukaistan palvelun nopeusvaihtoehdot ja vaihteluvälit (VDSL)

Nopeus	Vastaanotto (Mbps)	Lähetys (Mbps)
10/10 Mbps	7-10	7-10
50/10 Mbps	35-50	7-10
100/20 Mbps	70-100	14-20

4. Tuki ja ylläpito**4.1. Virheen korjaus**

Virheilmoitukset tehdään toimittajan Tekniseen asiakaspalveluun, puh. 02 454 5019 puhelu on maksuton, tai sähköpostilla partel(at)partel.fi. Virheilmoituksen vastaanotossa palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta, eli virheilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikonpäivästä välittämättä. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjaus prosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

4.2. Etähallinta

Valokuituliittymän päätelaite voi olla palveluntarjoajan etähallinnassa. Osa virheenkorjaustoiminnasta voidaan tehdä etähallintaa avuksi käyttäen, esim. vianrajaukset ja tarvittaessa ohjelmistopäivitykset.

4.3. Asennus- ja huoltotoiminta

Tilaajan tiloissa tapahtuva asennus- ja huoltotoiminta suoritetaan palvelutasomääritysten mukaisesti. Asennuksen normaali palveluaika on arkisin klo. 8 – 16. Muina aikoina noudatetaan palveluntarjoajan ylityökäytäntöjä.

Tilaajan on järjestettävä palveluntarjoajan henkilöstölle 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.

5.2. Käytettävyys

Palveluntarjoaja tuottaa Kuitukaistapalvelua jatkuvalla 24/7/365 periaatteella. Palvelun jatkuvan käytettävyyden tavoite on 99 %, pois lukien ennalta määritellyt huoltokatkot. Huoltokatkoista tiedotetaan mm. palveluntarjoajan verkkosivuilla.

5.3. Virheen korjaus

Palvelussa esiintyvän virheen korjaus suoritetaan toimittajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virhekorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Pääsääntöisesti virheen korjaus alkaa 48 tunnin kuluessa palveluaikana (arkisin 8-16).

6. Palveluehdot

Kuitukaista - palvelussa noudatetaan Partelin yleisiä sopimusehtoja kuluttajille. Sopimusehdot ovat saatavilla palveluntarjoajan verkkosivuilla, www.partel.fi/fi/asiakaspalvelu/info/sopimusehdot-palvelukuvaukset/.

7. Käsitteet

IP- osoite

Yksilöivä osoite, joka mahdollistaa internetliikenteen, liittymässä kulkeva liikenne kulkee IP-paketteina

Julkinen osoite

Julkisen internet-verkon IP-osoite, julkisesta osoiteavaruudesta.

Yksityinen osoite

Operaattorin palvelukohtaisen sisäisen osoiteavaruuden mukainen IP-osoite, ei-julkinen. Reititys julkiseen internettiin tapahtuu operaattorin osoitteenmuunnosjärjestelmän kautta.

CAT5/5e/6

Kaapeliluokka, standardimäärittelyn mukainen kaistanleveys (nopeusluokka)

8. Palvelukuvauksen muuttaminen

Partelilla on oikeus muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakastiedotus tapahtuu yleisten kuluttajasopimusehtojen mukaisesti.