

Savon Kuituverkko Oy / Savon Kuitu  
Laajakaistapalveluiden palvelukuvaus  
1.7.2015

## Sisällysluettelo

1	Palvelun yleiskuvaus ja palveluvaihtoehdot .....	2
2	Savon Kuitu laajakaistapalvelu .....	2
3	Palvelun käytettävyys .....	2
4	Palvelun käyttöönotto .....	3
5	Tietoturva .....	3
6	Saatavuus .....	3
7	Hinnoittelu ja laskutus .....	3
8	Ongelmien ratkaisu .....	3

## 1 Palvelun yleiskuvaus ja palveluvaihtoehdot

Savon Kuituverkko Oy:n ("Savon Kuidun") laajakaistapalvelut vaativat Savon Kuidun valokuituliittymän. Valokuituliittymän tarkemmat tiedot, hinnasto ja palvelukuvaus ovat saatavissa osoitteesta [www.savonkuitu.fi](http://www.savonkuitu.fi).

Tässä palvelukuvauksessa esitellään Savon Kuidun tarjoamat palveluvaihtoehdot. Lisätietoa palveluista ja viimeisin ajan tasalla oleva hinnasto löytyy osoitteesta [www.savonkuitu.fi](http://www.savonkuitu.fi).

Laajakaistapalveluvaihtoehdot:

- 10M/10M laajakaistapalvelu
- 30M/10M laajakaistapalvelu
- 100M/10M laajakaistapalvelu
- 100M/100M laajakaistapalvelu

## 2 Savon Kuitu laajakaistapalvelu

Rajaton internetin käyttö kiinteällä kuukausihinnalla valitun nopeusluokan mukaan. Asiakas saa käyttöönsä IP-osoitteen, joka voi ajoittain vaihtua. Näin ollen laajakaistapalvelu ei sovellu palvelinkäyttöön.

Asiakas voi hankkia laajakaistapalveluun lisäpalveluita Savon Kuidun yhteistyökumppaneilta. Lisätietoja on saatavissa osoitteessa [www.savonkuitu.fi](http://www.savonkuitu.fi).

## 3 Palvelun käytettävyys

Ilmoitetut liittymänopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia. Nopeus on enintään mainittu maksiminopeus.

Todelliseen liikennöintinopeuteen vaikuttavat

- asiakkaan laitteiston teho ja kuormitus
- Savon Kuidun runkoverkon kuormitus
- internet -verkon kuormitus
- internet -palvelimien kuormitus ja niiden liittymien nopeudet
- mahdolliset verkon häiriöistä ja –huoltotöistä johtuvat seikat.

Savon Kuitu pyrkii mitoittamaan yhteydet ja verkon laitteet siten, että siltä osin, kun yhteydet ovat Savon Kuidun toteuttamia, asiakkaat saavat parhaimman mahdollisen kapasiteetin käyttöönsä.

#### 4 Palvelun käyttöönotto

Kiinteistö liitetään Savon Kuidun runkoverkkoon valokuituyhteydellä, joka mahdollistaa laadukkaat ja nopeat yhteydet.

Kiinteistön liittämistä Savon Kuidun valokaapeliverkkoon saa lisätietoa osoitteesta [www.savonkuitu.fi](http://www.savonkuitu.fi).

Asiakkaan tietokone(et) liitetään kiinteistön lähiverkkoon suoraan ethernet –liitäntäkaapelilla tai langattomasti wlan –yhteydellä. Asiakas vastaa kiinteistön sisäisestä lähiverkkokaapeloinnista, verkkoon liitettävistä laitteista ja niiden tietoturvasta.

#### 5 Tietoturva

Oletuksena Savon Kuidun laajakaistapalveluiden tietoturvasta on huolehdittu pääsilylistalla, joka estää sisäänpäin suuntautuvat yhteyden avaukset. Tämän avulla käyttäjät on suojattu yleisimmiltä internetistä tulevilta hyökkäyksiltä. Suojaus ei ole aukoton, joten käyttäjän tulee aina suojata tietokoneensa omalla palomuurilla ja virussuojauksella.

#### 6 Saatavuus

Savon Kuidun laajakaistapalvelut ovat toteutettavissa Savon Kuidun rakentaman valokaapeliverkon alueella. Saatavuuden voi tarkistaa Savon Kuidun asiakaspalvelusta puhelimitse tai sähköpostitse tai kotisivuilta [www.savonkuitu.fi](http://www.savonkuitu.fi).

#### 7 Hinnoittelu ja laskutus

Hintoihin eivät sisälly asiakkaan kiinteistön sisäverkossa tehtävät mahdolliset laajennus- ja muutostyöt, jotka laskutetaan tapauskohtaisesti erikseen. Hinnat perustuvat Savon Kuidun hinnastoihin, joita voidaan muuttaa sopimusehtojen mukaisesti. Tarkemmat hinnat ovat palveluhinnastossa.

Palveluun liittyvät kustannukset veloitetaan kahden kuukauden laskutusjaksoissa.

Tässä palvelussa noudatetaan Savon Kuituverkko Oy:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja- ja yritysasiakkaille.

#### 8 Ongelmien ratkaisu

Asiakas voi ilmoittaa ongelmasta toimittajalle puhelimitse tai sähköpostilla. Ongelmat ratkaistaan ensisijaisesti Asiakas- ja/tai Help Desk –palvelun avulla.

Palveluun liittyviä vikailmoituksia otetaan vastaan 24h/vrk. Laajakaistan ja siihen liittyvien palvelujen viankorjauksen palveluaika on arkisin klo 08.00-16.00.