



*Enemmän kuin **kumppani***

Laajakaista G.Fast Palvelukuvaus

2024

SISÄLLYSLUETTELO

1	PALVELUN YLEISKUVAUS	3
2	PALVELUVAIHTOEHTOJEN PERUSOSAT	3
3	PAIVELUN KÄYTETTÄVYYS.....	3
4	PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO	4
5	TIETOTURVA.....	4
6	VASTUUT JA VELVOLLISUUDET	5
6.1	Muutokset palvelun sisällössä.....	5
6.2	Hinnoittelu ja laskutus.....	6
6.3	Palvelun edellytykset.....	6
6.4	Ongelmien ratkaisu	6
6.5	Palvelun lopettaminen	6
7	PALVELUN TIETOSUOJA	6

Tämä palvelukuvaus on MPY Telecom Oy:n (myöhemmin MPY) kehittämää liikeomaisuutta, jonka kaikki oikeudet kuuluvat yksinoikeudella ja rajoituksetta MPY Telecomille. Palvelukuvauksen hyödyntäminen esimerkiksi kopioimalla taikka muutoin, on kielletty ja edellyttää MPY Telecomin etukäteen antamaa kirjallista lupaa. Kaikki oikeudet pidätetään.

1 PALVELUN YLEISKUVAUS

MPY Telecom Oyj (MPY) tarjoaa aktiivisille internetin käyttäjille nopean Laajakaista Kuitu -palvelun. Nopeuden ansiosta peleistä ja muusta laajakaistasisällöstä voi nauttia täydellä teholla.

Laajakaista (G.Fast) - palvelu mahdollistaa kuluttajille varmat ja luotettavat yhteydet internetiin. Nopeusvaihtoehtoja on useita, joista asiakas voi valita omiin tarpeisiinsa parhaiten sopivan vaihtoehdon.

Tässä palvelukuvauksessa esitellään MPY Telecom Oyj:n, (myöhemmin MPY), tarjoamat Laajakaista (G.Fast) palveluvaihtoehdot ja niiden perusosat. Lisätietoja ja viimeisin, voimassa oleva hinnasto on saatavissa osoitteessa www.mpy.fi

Palveluvaihtoehdot:

MPY 100M G.Fast

MPY 300M G.Fast

MPY 500M G.Fast

MPY 1G G.Fast

2 PALVELUVAIHTOEHTOJEN PERUSOSAT

Laajakaista G.Fast-liittymä

- Rajaton internetin käyttö kiinteällä kuukausihinnalla valitun nopeusluokan mukaan.
- Asiakas saa käyttöönsä maksimissaan 3 julkista IPv4-osoitetta MPY:n osoiteavaruudesta.
- Osoite on käytössä määräajan ja voi ajoittain vaihtua. Näin ollen laajakaistapalvelu ei sovellu palvelinkäyttöön.

3 PALVELUN KÄYTETTÄVYYS

Ilmoitetut liittymänopeudet perustuvat Viestintäviraston suosituksiin.

Todelliseen liikennöintinopeuteen vaikuttavat:

- asiakkaan laitteiston teho ja kuormitus
- MPY:n alueverkon kuormitus
- internet-verkon kuormitus
- internet-palvelimien kuormitus ja niiden liittymien nopeudet
- mahdolliset verkon häiriöistä ja -huoltotoista johtuvat seikat
- taloyhtiön sisäverkon kunto ja tekniikka

Laajakaista G.Fast nopeudet ja vaihteluvälit selviävät oheisesta taulukosta:

Tuotenimi	Lataus min - max (Mbit/s)	Lähetys min - max (Mbit/s)
MPY 100M G.Fast	70/100	70/100
MPY 300M G.Fast	200/300	70/300
MPY 500M G.Fast	200/500	70/300
MPY 1G G.Fast	200/1000	70/300

MPY takaa oheisen taulukon mukaiset vaihteluvälinopeudet verkkopäätteen ethernet-porttiin.

MPY pyrkii mitoittamaan yhteydet ja verkon laitteet siten, että siltä osin, kun yhteydet ovat MPY:n toteuttamia, asiakkaat saavat parhaimman mahdollisen kapasiteetin käyttöönsä.

Mikäli liittymässä käytetään MPY viihde -palvelua, on kyseisen viihde -palvelun tarvitsema kapasiteetti provisioitu internetsiirtoyhteyden nopeuden lisäksi. MPY viihde -palvelun käytöllä ei näin ollen ole merkitystä internetsiirtoyhteyden nopeuteen.

4 PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO

Asiakas vastaa verkkopäätteen hankkimisesta. Liittymässä toimivat G.Fast standardia tukevat laitteet, esim. Genexis ED504.

MPY:n myymät verkkopäätteet on ohjelmoitu valmiiksi. Useat muut verkkopäätteet vaativat ohjelmointia toimiakseen. Tarkemmat ohjeet löytyvät Laajakaistan asennusohjeesta.

Asiakkaan tietokone liitetään verkkopäätteeseen ethernet -kaapelilla ja verkkopääte edelleen puhelinkaapelilla kiinteistön puhelinverkkoon. Mikäli asiakkaalla on käytössään useampi työasema, tarvitaan työasemien tietoliikenneverkkoon kytkemisessä joko moniporttinen verkkopääte tai erillinen lähiverkkokytin, jonka hankinnasta vastaa asiakas.

Asiakas vastaa myös kiinteistön sisäisestä lähiverkkokaapeloinnista, verkkoon liitettävistä laitteista ja niiden tietoturvasta.

Asiakkaan tiloissa tapahtuvan laajakaista-liittymän asennustyön voi tarvittaessa tilata MPY:ltä.

5 TIETOTURVA

MPY huolehtii laajakaista- ja sähköpostipalveluidensa tietoturvasta ja käytettävyydestä lain sallimissa ja velvoittamissa puitteissa.

MPY:n laajakaista-palveluiden tietoturvasta on huolehdittu Viestintäviraston määräyksen 67 mukaisesti. Tietoturvauhkia torjutaan mm. suodattamalla internetistä tulevaa ja internetiin lähtevää haittaohjelmaliikennettä. Suojaus ei ole aukoton, joten käyttäjän tulee aina suojata päätelaitteensa tietoturvaohjelmistolla. Lista ajantasaisista suodatus-toimenpiteistä löytyy verkkosivuiltamme www.mpy.fi/kuluttajat/kayttoohjeet.

Sähköpostipalveluiden tietoturvasta ja toimivuudesta huolehditaan Viestintäviraston määräyksen 67 mukaisesti. Sähköpostiliikenteestä suodatetaan haitalliseksi tunnistettua sähköpostiliikennettä, mm. viruksia ja roskapostia. Suodatus ei ole aukoton, joten osa haitallisista viesteistä voi päätyä asiakkaille. Lähtevän postin liikenne sallitaan kuluttaja-asiakkaille ainoastaan tunnistuksen vaativalle MPY:n postipalvelimelle smtp.rivakka.net ja avoimelle palvelimelle smtp.mpynet.fi.

Mikäli asiakkaan laite häiritsee verkkoa esim. viruksen tai väärinkäytön takia, voi MPY sulkea liittymän väliaikaisesti, kunnes asiakas on tehnyt toimenpiteet häiriön poistamiseksi ja ilmoittanut siitä MPY:lle. Liittymän sulkemisesta pyritään ilmoittamaan asiakkaalle mahdollisimman nopeasti.

Tietoturvaloukkausten ja -väärinkäytösten estämiseksi MPY:llä on oikeus estää tai rajata häiritsevää liikennettä.

6 VASTUUT JA VELVOLLISUUDET

MPY vastaa tuottamansa palvelukokonaisuuden käytettävyydestä ja niiden tietoturvallisesta toimintatavasta.

Asiakas vastaa:

- Verkkopäätteen hankinnasta
- Kiinteistön sisäverkosta
- Laajakaistapalveluun liitettävistä laitteista ja niiden tietoturvasta
- Asentajan pääsystä asiakkaan tiloihin sovittuna ajankohtana

Asiakkaan informointivastuut:

- Muutokset asiakkaan yhteyshenkilöihin

MPY:n informointivastuut:

- Tietoturvaongelmat asiakkaan palvelussa
- Kaikista palvelusopimukseen sisällytettyihin palveluihin merkittävästi vaikuttavista asioista, jotka vaikuttavat palvelujen laatuun
- Palvelukatkokset Laajakaista- palveluissa

6.1 Muutokset palvelun sisällössä

MPY:llä on oikeus kehittää ja muuttaa Palvelua asiakastarpeiden tai toimintaympäristön muutoksia vastaavasti. Mikäli palvelukuvaus muuttuu sisällön osalta olennaisesti, MPY lähettää uuden palvelukuvauksen Asiakkaalle ja kertoo muutoksesta. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen uuden palvelukuvauksen, mikäli se ei viipymättä ja viimeistään 14 päivän kuluessa edellä mainitusta kirjallisesti (tai sähköpostitse muutosilmoituksessa mainittuun osoitteeseen) toisin ilmoita.

6.2 Hinnoittelu ja laskutus

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

Palveluun liittyvät kustannukset veloitetaan kerran kuukaudessa.

Tässä palvelussa noudatetaan MPY Telecom Yleiset sopimusehdot (ICT).

6.3 Palvelun edellytykset

Laajakaistaliittymä (G.Fast) on toteutettavissa MPY:n rakentaman verkon alueen kiinteistöihin joihin G.Fast- keskitin on asennettu.

Tilaajayhteyden pituus saa olla enintään 100–200 m.

Saatavuuden voi tarkistaa MPY:n asiakaspalvelusta puhelimitse tai sähköpostitse.

6.4 Ongelmien ratkaisu

Asiakas voi ilmoittaa ongelmasta toimittajalle puhelimitse tai sähköpostilla. Ongelmat ratkaistaan ensisijaisesti teknisen asiakaspalvelun avulla.

Palveluun liittyviä vikailmoituksia otetaan vastaan 24h/vrk. Laajakaistan ja siihen liittyvien palvelujen viankorjauksen palveluaika on arkisin 08.00-16.00. Yhteystiedot löytyvät verkkosivuiltamme www.mpy.fi.

6.5 Palvelun lopettaminen

Palvelu lopetetaan Asiakkaan ja MPY:n välisen palvelusopimuksen ehtojen mukaisesti.

7 PALVELUN TIETOSUOJA

MPY sitoutuu noudattamaan Palvelun tuottamisessa Tietosuoja-asetuksen mukaisia toimia koskien henkilötietojen keräämistä ja käsittelyä.

Tietoja ei, henkilötietojen osalta, jaeta eteenpäin kolmansille osapuolille missään tilanteessa, vaan käsittely tapahtuu ainoastaan palvelunhallintajärjestelmässä. Poikkeuksena tähän mahdolliset viranomaisten tekemät tietopyynnöt, jotka käsitellään tapauskohtaisesti.

Henkilötietojen käsittely tapahtuu Palvelukuvauksen mukaisesti, mahdolliset poikkeamat tai tarkennukset sovitaan kirjallisesti erikseen. Asiakkaan suostumuksena toimii Asiakkaan ja MPY:n välinen allekirjoitettu palvelusopimus.

Palvelunhallintajärjestelmä

Asiakkaan henkilötietoja dokumentoidaan ja käsitellään MPY:n palvelunhallintajärjestelmässä vain Palvelun tuottamisen kannalta tarpeellisilta osin. Tältä osin MPY on sekä rekisterinpitäjä että henkilötietojen käsittelijä.

Palvelun tuottamista varten tarpeellisia henkilötietoja ovat lähinnä yhteystiedot sekä henkilön työkuvaan ja organisaatioasemaan liittyvät, palvelun kannalta oleelliset, tiedot. Palvelunhallintajärjestelmässä ei ole henkilötunnuksia.

Mikäli sovittuun Palveluun sisältyy myös teknisiä hallinta-, käyttö- tai kapasiteettipalveluita, tai erikseen sovitun mukaisesti, Palvelun kohteeseen levitetään hallinta- ja valvontaohjelmistoja, liittyvät ne osaksi palvelunhallintajärjestelmää. Tällöin palvelunhallintajärjestelmään sisältyy myös runsaasti erilaista teknistä toimivuuteen ja käyttöön liittyvää yksityiskohtaista tietoa. Tätä tietoa hyödynnetään ylläpidon kannalta tarpeellisissa teknisen hallinnan asioissa, kuten esimerkiksi ongelmanratkaisuissa ja ympäristön tilannekuvan hallinnassa.

Palvelunhallintajärjestelmän pääsynhallinta on toteutettu siten, että pääsy on mahdollisimman pienellä Palvelun tuottamiseen ja asiakkuudenhallintaan liittyvällä henkilöstöllä. Asiakkaan kanssa erikseen sopimalla, pääsyoikeuksia voidaan antaa myös Asiakkaan omalle henkilöstölle tai kolmansille osapuolille. Henkilötietojen käsittely tapahtuu ainoastaan palvelunhallintajärjestelmässä, eikä tietoa tallenneta muualle.

Järjestelmän tiedot sijaitsevat EU-alueella. Palvelunhallintajärjestelmän tietoturvallisuudesta huolehditaan alan parhaiden käytäntöjen mukaisesti, huomioiden tiedon eheyden, saatavuuden ja luottamuksellisuuden eri näkökulmat ja vaatimukset.

Henkilörekisterit tai niiden osa

Palvelun kohteena oleva(t) tietojärjestelmä(t) voi sisältää henkilörekisterin tai sen osan. Näissä tapauksissa MPY toimii Pääsopimuksen mukaisesti.

MPY ei aktiivisesti käsittele Palvelun kohteen sisältämiä henkilörekistereitä tai niiden osia, mutta vastaa Palvelun kohteen teknisestä tietoturvasta ja jatkuvuudesta palvelukuvauksen vastuumatriisiin mukaisesti.