

Netplaza

– paremman palvelun puolesta!



Asiakaspalvelu palvelee

Me vastaamme kaikkeen, mikä sinua askarruttaa. Me kerromme, millainen Netplazan liittymä haluamaasi osoitteeseen voidaan toimittaa. Me otamme vastaan tilauksesi. Me autamme käyttöönotossa. Me vastaamme myös tyhmiin kysymyksiin – tai oikeastaan, älä pelkää: tyhmiä kysymyksiä ei ole. On vain tyhmiä vastauksia – mutta meiltä et niitä saa. Soita meille, kun haluat nettiasiasi kuntoon. Me lupaamme, että ne myös tulevat kuntoon.

Sinä keskityt omaan työhösi

Olipa valitsemasi palvelu mikä tahansa näistä: Yrityslittymä, Yritysverkko, VPN, web-hotelli, virtuaalipalvelin, Sähköpostin välityspalvelu – sinun ei tarvitse tietää enempää. Keskityt omaan työhösi – me hoidamme muun.



Jos jokin ei suju niin kuin oletit

Tekniikka saattaa joskus pettää, koska se on vain tekniikkaa. Jos jokin ei toimi niin kuin oletit, palaa kohtaan 1 ja soita meille, tai lähetä meille sähköpostia, jos olet itse liian kiireinen soittamaan. Mutta voit luottaa, että me emme ole.

NETPLAZA

Kuinka tämä on mahdollista? Me haluamme tehdä asiat hyvin.

Kerromme tämän suoraan: internetyhteyksien tarjoaminen ei tänä päivänä ole tekniikkalaji. Se on palvelulaji. Toki meidän tarjoamamme tekniikka on yhtä hyvää kuin muillakin, ja esimerkiksi valokuituyhteytemme ovat markkinoiden nopeimmat. Mutta se mikä erottaa meidän muista, on Suomen paras palvelu – tutkitusti.

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 laitetoissa, joissa on mm. varmistettu sähkönsyöttö vikatilanteiden varalle ja joissa on 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 kiitelty asiakaspalvelu.

Tekninen toteutus ja ominaisuudet

Netplaza Pro -yritysliittymät

Netplaza Pro -yritysliittymät 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 seutuverkon toteuttama nykyaikainen, luotettava ja toimintavarma valokuituverkko. Loppuasiakas vastaa kiinteistön sisäverkosta.

Kaikki Netplaza Pro -liittymät ovat automaattisessa verkonvalvonnassa, joten päivystäjämme saavat 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. Peruspalvelu sisältää 5 kpl vapaita julkisia IPv4-osoitteita sekä IPv6-verkon (netmask /56). Tarvittaessa liittymään voidaan reitittää myös erillisiä IP-verkkoja tai mahdollinen asiakkaan oma IP-verkko. Liittymä mahdollistaa myös omien palvelimien pitämisen sekä turvallisten etätyöyhteyksien rakentamisen. Asiakkaalle tarjottavana liittymisrajapintana toimii joko Ethernet- tai kuituliityntäpiste.

Netplaza Basic-yritysliittymät

Netplaza Basic -yhteys on edullinen liittymä pieniin yrityksiin ja työntekijöiden kotiliittymäksi. Yhteydet toteutetaan kuitutekniikalla seutuverkon valokuituverkossa. Loppuasiakas vastaa kiinteistön sisäverkosta.

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	Runkoyhteys toteutetaan käyttäen seutuverkon valokuituverkkoa.	Runkoyhteys toteutetaan käyttäen seutuverkon valokuituverkkoa.
Toteutuvat nopeudet	Aina symmetrinen, esim. 100/100 Mbps, 200/200 Mbps, 500/500 Mbps, 1Gbps	Valitun mukaan, esim. 100/10 Mbps, 100/100 Mbps, 200/200 Mbps, 500/500 Mbps, 1/1 Gbps
IP-osoitteita	5 kpl, lisäpalveluna suurempi IP-verkko	1 kpl, lisäpalveluna lisää IP-osoitteita
Verkonvalvonta	on	ei
Asiakkaan rajapinta	Ethernet- tai kuituliityntäpiste, päätelaite kuuluu toimitukseen	Asiakas hankkii päätelaitteen (esim. ZTE 2928E)

Päätelaite	Netplazan vastuulla	Asiakkaan vastuulla
Palvelutaso (SLA)	Vähintään SLA 2	Aina SLA 1

Ylläpito ja palvelutasot (SLA)

Netplaza Yrityslittyneiden 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 8-18	Arkisin 8-18, lauantaisin 12-16	Arkisin 8-18, lauantaisin 12-16
Viankorjauksen tavoitettavuus	Arkisin 8-16	Arkisin 8-16	Arkisin 8-18, 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 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 toisen ja neljännen keskiviikon vastaisena yönä klo 00.00-06.00. Tänä aikana palveluissa voi esiintyä ennalta ilmoittamattomia katkoksia. Muista huoltokatkoksista pyritään ilmoittamaan asiakkaalle etukäteen.

Sopimus- ja toimitusehdot

Osapuolten välisiin sopimuksiin 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.