KaseNet Oy
Terveystie 4
69600 KAUSTINEN
Puh. (06) 888 7111
asiakaspalvelu@kasenet.fi

KaseNet Yritysliittymän palvelukuvaus

1. Palvelun tarkoitus

KaseNet Yritysliittymä on yrityskäyttöön suunniteltu tietoliikenneyhteys, joka yhdistää yhteyspalvelun, perustason keskitetyn palomuurin, DDoS-suojauksen ja verkon aktiivisen valvonnan yhdeksi jatkuvaksi palveluksi.

Palvelun tavoitteena on tarjota yritykselle hallittu ja valvottu verkkoyhteys ympäristöihin, joissa yhteyden toimintavarmuus, tietoturvan perustaso ja palvelun saatavuus ovat liiketoiminnan kannalta tärkeitä.

2. Palvelun sisältö

2.1 Yritystason tietoliikenneyhteys

Palveluun sisältyy asiakkaalle valittu KaseNetin liittymä. Liittymän nopeus, tekninen saatavuus ja toimitustapa määritellään asiakaskohtaisessa tarjouksessa.

2.2 Keskitetty palomuuri

Yritysliittymään sisältyvä perustason palomuuri toteutetaan keskitetysti KaseNetin konesaliympäristössä. Toteutus ei lähtökohtaisesti edellytä erillisen palomuurilaitteen asentamista asiakkaan toimitiloihin.

Keskitetty palomuuri muodostaa liittymän suojausratkaisun. Asiakaskohtaiset palomuurisäännöt, verkkosegmentointi, VPN-yhteydet ja muut perustason ylittävät ominaisuudet eivät kuulu vakiosisältöön.

2.3 DDoS-suojaus

Liittymään sisältyy suojaus palvelunestohyökkäyksiä vastaan. Suojauksen tarkoituksena on auttaa turvaamaan verkkoyhteyden käytettävyyttä palvelunestohyökkäystilanteissa.

2.4 Verkon aktiivinen valvonta

KaseNet valvoo yhteyspalvelun toimintaa aktiivisesti, jotta yhteyden häiriöt voidaan havaita ja niiden vaikutuksia voidaan ryhtyä selvittämään palveluajan ja sovitun toimintamallin mukaisesti.

2.5 Kiinteä julkinen IP-osoite

Palveluun sisältyy yksi kiinteä julkinen IP-osoite. Mahdolliset lisäosoitteet määritellään ja hinnoitellaan erikseen asiakkaan tarpeen perusteella.

3. Palvelun käyttöönotto

Palvelun käyttöönotto toteutetaan erillisenä käyttöönottoprojektina. Käyttöönoton sisältö, työmäärä, aikataulu ja mahdollinen veloitus arvioidaan asiakaskohtaisesti ennen toteutusta.

- Liittymän teknisen saatavuuden ja toteutustavan varmistaminen.
- Asiakkaan yhteys-, osoite- ja toimipaikkatietojen kokoaminen.

- Liittymän, keskitetyn palomuurin, kiinteän IP-osoitteen ja valvonnan käyttöönotto.
- Tarvittavat määritykset ja toiminnan testaus.
- Palvelun luovutus asiakkaan käyttöön sekä tarvittavan dokumentaation laatiminen tai täydentäminen.

Asiakkaan sisäverkon muutokset, kaapeloinnit, erilliset verkkolaitteet ja muut palvelun vakiosisällön ulkopuoliset työt käsitellään erillisinä töinä tai projekteina.

4. Tuki ja vikailmoitukset

4.1 Yhteydenottokanavat

Vikailmoitukset ja palvelupyynnöt vastaanotetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaan kanssa voidaan erikseen sopia myös nimetystä yhteyshenkilöstä, suorasta yhteydenottokanavasta tai muusta toimintamallista.

4.2 Palveluaika

Palveluaika on arkisin maanantaista perjantaihin klo 08.00–16.00, lukuun ottamatta kansallisia pyhäpäiviä. Vaste- ja tavoiteratkaisuajat lasketaan palveluajan puitteissa.

4.3 Palvelutasot

Palvelutasot koskevat KaseNet Yritysliittymää ja sen vakiosisältöön kuuluvia palveluita. Häiriön vakavuus määritellään sen todellisen vaikutuksen perusteella.

Tilanne	Kuvaus	Vasteaika	Tavoiteratkaisuaika
Kriittinen häiriö	Yritysliittymä on kokonaan poissa käytöstä tai häiriö estää olennaisesti asiakkaan verkkoyhteyden käytön.	Enintään 4 tuntia	Seuraava arkipäivä
Normaali häiriö	Yhteys toimii osittain tai palvelussa on muu häiriö, joka ei estä yhteyden käyttöä kokonaan.	Enintään 8 tuntia	2 arkipäivää
Palvelupyyntö tai muutos	Muu kuin häiriötilanne, kuten osoite-, määritys- tai palvelumuutos.	Enintään 8 tuntia	Sovitaan tapauskohtaisesti

4.4 Määritelmät ja poikkeukset

- Vasteaika tarkoittaa aikaa vikailmoituksen vastaanottamisesta siihen, kun asia on otettu käsittelyyn ja vianrajaus tai tarvittavat toimenpiteet on käynnistetty.
- Tavoiteratkaisuaika tarkoittaa tavoitetta häiriön ratkaisemiselle tai sellaisen väliaikaisen ratkaisun toteuttamiselle, jolla yhteyden käyttö voidaan kohtuudella palauttaa.
- Tavoiteratkaisuaika ei ole ehdoton korjauslupaus tilanteissa, joissa korjaaminen riippuu asiakkaan, laite- tai ohjelmistotoimittajan, alihankkijan tai muun kolmannen osapuolen toimenpiteistä.

- Ajan laskenta voidaan keskeyttää ajaksi, jolloin asian eteneminen odottaa asiakkaalta tai kolmannelta osapuolelta tarvittavia tietoja, päätöksiä, käyttöoikeuksia, pääsyä kohteeseen, varaosia tai toimenpiteitä.
- Kriittisen häiriön selvitystä voidaan tapauskohtaisesti jatkaa palveluajan ulkopuolella. Työskentelyä palveluajan ulkopuolella ei kuitenkaan voida taata ilman erikseen sovittua päivystystä tai laajennettua palveluaikaa.

5. Palvelun rajaukset

5.1 Palveluun sisältyy

- Asiakassopimuksessa määritelty KaseNetin perusliittymä.
- Perustason keskitetty palomuuri KaseNetin konesaliympäristössä.
- DDoS-suojaus.
- Verkon aktiivinen valvonta.
- Yksi kiinteä julkinen IP-osoite.
- Yritysliittymään ja sen vakiosisältöön kohdistuva vianrajaus palveluaikana.

5.2 Palveluun ei sisälly

- Asiakkaan lähiverkon, WLAN-verkon, sisäverkon kaapeloinnin tai asiakkaan omien verkkolaitteiden ylläpito ja vianrajaus.
- Työasemien, palvelinten, tulostinten, ohjelmistojen tai muiden päätelaitteiden tuki.
- Asiakaskohtaiset palomuurisäännöt, verkkosegmentointi, VPN-yhteydet, tietoturvaraportointi tai muut perustason ylittävät palomuuriominaisuudet.
- Asiakkaan toimitiloihin sijoitettava hallittu palomuuri- tai muu verkkolaite.
- Yhteyden tai palomuurin kahdennus, varayhteys tai automaattinen liikenteen siirto vaihtoehtoiselle yhteydelle.
- Usean toimipisteen yritysverkko, ylimääräiset julkiset IP-osoitteet tai muut erikseen tilattavat verkko- ja osoitepalvelut.
- Päivystys, laajennettu palveluaika tai palveluajan ulkopuolinen työ, ellei siitä ole erikseen sovittu.
- Muut erikseen tuotteistetut KaseNetin palvelut.

5.3 Kolmannen osapuolen ympäristöt

Jos häiriön selvittäminen edellyttää asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevien laitteiden, ohjelmistojen, kaapelointien tai palveluiden tutkimista, selvitystyö voidaan toteuttaa erillisveloitettavana asiantuntijatyönä. KaseNet ei vastaa kolmannen osapuolen palveluiden korjausajoista tai palvelutasoista.

6. Asiakkaan vastuut

- Toimittaa palvelun käyttöönotossa tarvittavat yhteys-, osoite-, toimipaikka- ja yhteyshenkilötiedot.
- Järjestää KaseNetille tarvittava pääsy käyttöönottokohteeseen ja asiakkaan vastuulla oleviin verkkolaitteisiin.
- Ilmoittaa verkkoympäristön, toimipisteiden ja tietoturvatarpeiden muutoksista riittävän ajoissa.
- Huolehtia asiakkaan sisäverkon, kaapelointien, päätelaitteiden, ohjelmistojen ja asiakkaan omien verkkolaitteiden toimivuudesta, ellei niiden ylläpidosta ole erikseen sovittu.
- Ilmoittaa havaitut häiriöt sovittujen yhteydenottokanavien kautta ja toimittaa asian selvittämiseksi tarvittavat tiedot.
- Osallistua tarvittaessa vianrajaamiseen, testaukseen ja palvelun käyttöönoton hyväksyntään.

KaseNet Oy
Terveystie 4
69600 KAUSTINEN
Puh. (06) 888 7111
asiakaspalvelu@kasenet.fi

7. Lisäpalvelut ja erilliset tuotteet

KaseNet Yritysliittymää voidaan täydentää erikseen sovittavilla lisäpalveluilla. Lisäpalvelut eivät kuulu Yritysliittymän vakiosisältöön, ja niiden sisältö sekä hinnoittelu määritellään erillisessä palvelukuvauksessa tai tarjouksessa.

Palvelu	Suhde Yritysliittymään	Hinnoittelu
Laajennettu palomuuripalvelu	Erillinen palvelu, joka edellyttää KaseNet Yritysliittymää.	Alkaen 30 €/kk; lopullinen hinta tarjouskohtainen.
Lisä-IP-osoitteet	Yritysliittymän erikseen tilattava lisäpalvelu.	Alkaen 4,5 €/kk; lopullinen hinta tarjouskohtainen.
Usean toimipisteen yritysverkko	Erillinen suunniteltava verkkoratkaisu.	Sopimuksen tai tarjouksen mukaan.
Pidennetty palveluaika	Palveluajan laajennus asiakaskohtaisesti.	Erillisen tarjouksen ja sopimuksen mukaan.
Asiakaskohtainen palomuuripalvelu	Täysin erillinen tuote, joka ei edellytä KaseNet Yritysliittymää.	Tarjouskohtainen.

8. Palvelun seuranta ja muutokset

Palvelun sisältöä, teknistä toteutusta ja asiakkaan tarpeita voidaan tarkastella sopimuskauden aikana. Asiakkaan toimipisteiden, kapasiteettitarpeen, osoitteiden, tietoturvavaatimusten tai muun palvelutarpeen olennaiset muutokset voivat vaikuttaa palvelun toteutukseen ja hinnoitteluun. Muutoksista sovitaan kirjallisesti ennen niiden toteuttamista.

9. Sopimusehdot

Palveluun sovellettavat sopimusehdot, sopimuskausi, irtisanomisaika, hinnantarkistusmenettely, vastuunrajoitukset ja mahdolliset palvelutasohyvitykset määritellään asiakaskohtaisessa tarjouksessa tai sopimuksessa.