

## Elisa operaattoripalveluiden verkkoratkaisu

Elisa operaattoripalveluiden verkkoratkaisu skaalautuu käyttäjäasiakkaan tarpeiden mukaisesti sovitulla tavalla sopimusajan puitteissa. Yhteyksiä voidaan lisätä, vaihtaa tai poistaa joustavasti käyttäjäasiakkaan liiketoiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Verkkoratkaisun sisällä voidaan toimipistekohtaisesti valita mm. nopeus, liikenneluokka, viankorjauksen SLA-palvelutaso tai liityntäyhteyden varmistustaso. Verkkoratkaisun teknisinä toteutuksina käytetään Elisa Ethernet 2.0, Elisa Ethernet Etäliittymä, Wholesale Internet DIA ja Wholesale Internet Broadband -palveluiden eri liityntäyhteystekniikoita käyttäjäasiakkaan tarpeiden ja saatavuuden mukaan.

### Elisa operaattoripalveluiden verkkoratkaisun ominaisuudet

Verkkoratkaisun hallinnointi on helppoa mm. yhden kokonaislaskun ja liittymälistauksen ansiosta.

Keskittämällä käyttäjäasiakkaan yhteystarpeet verkkoratkaisuun myös palveluoperaattorin oma palveluhallinta helpottuu:

- toteutusaikataulu on paremmin koordinoitavissa
- reittivarmistetut yhteydet voidaan toteuttaa luotettavammin
- Fokus-portaalin tilannekuvan avulla päätelaitteellisten yhteyksien tilaa ja kuormitusastetta voi helposti tarkastella osana palveluoperaattorin omaa palvelunhallintaa.

Yksittäisten yhteyksien osalta ominaisuudet ja lisäpalvelut on kuvattu tarkemmin tuotekohtaisissa palvelukuvauksissa.

Elisa operaattoripalveluiden verkkoratkaisu kattaa koko Suomen.

### Edellytykset ja rajaukset

Elisa operaattoripalveluiden verkkoratkaisu on saatavilla vain Suomessa. Yhteyksien osalta muut edellytykset ja rajaukset on kuvattu tarkemmin tuotekohtaisissa palvelukuvauksissa.

### Tarjouspyynnöt ja saatavuuskyselyt

Tarjouspyynnöt ja saatavuuskyselyt voi tehdä nimetyn Account Managerin tai asiakaspalvelumme (cscs@elisa.fi) kautta.

Tarjouspyyntöpohjan voi ladata [www.elisa.fi/operaatoreille](http://www.elisa.fi/operaatoreille).

### Tilaukset ja toimitusaika

Tilaukset lähetetään sähköpostilla nimetylle Account Managerille käyttäen Elisan lähettämää tarjousta tilauspohjana.

Elisan operaattoripalveluiden verkkoratkaisun toimitusaika sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Yksittäisten yhteyksien tavoitteellinen toimitusaika on kymmenen arkipäivää hyväksytystä tilauksesta Elisan valmiin verkon alueella.

Toimitusaika vahvistetaan aina yhteyskohtaisesti tilausvahvistuksessa, myös niissä tapauksissa, joissa yhteyden toimittaminen vaatii verkon rakentamista tai laajentamista.

### Laskutus

Laskutuksen aloittaminen sovitaan verkkoratkaisun sopimuksessa.

Elisan operaattoripalveluiden verkkoratkaisu laskutetaan omalla ryhmälaskulla.

### Elisan verkon huolto- ja muutostöiden ajat

Elisan verkkopalveluiden aikaikkunat suunniteltuja verkon huolto- ja muutostöitä varten ovat joka kuukauden 2. ja 4. keskiviikko klo 00.30-5.30.

Elisa varaa itselleen mahdollisuuden suorittaa verkon huolto- ja muutostöitä myös muina aikoina.

Huolto- ja muutostöistä ja niiden vaikutuksista pyritään aina ilmoittamaan etukäteen sekä minimoimaan niiden aiheuttamat häiriö- ja/tai katkosvaikutukset palveluihin.

### Käyttötuki

Vikailmoitukset tehdään Elisa Carrier Services Online tilaus- ja toimitusjärjestelmän kautta tai puhelimitse Service Desk (24h) numeroon 010 804 400.

## Tietosuoja

Palvelussa käsitellään henkilötietoja, kuten esimerkiksi asennusosoite ja asennukseen liittyvien henkilöiden yhteystiedot. Yhteyshenkilöiden henkilötietoja käsitellään palvelun toteuttamiseksi. Teleoperaattori on palvelussa käsiteltävien henkilötietojen osalta tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu henkilötietojen rekisterinpitäjä ja Elisa niiden käsittelijä.

Palvelussa käsiteltäviä henkilötietoja voidaan käsitellä EU/ETA-alueen ulkopuolella/-lta. Elisa huolehtii, että maassa, jossa henkilötietoja käsitellään, taataan Euroopan komission päätöksen mukaisesti riittävä tietosuojan taso, tai vaihtoehtoisesti, että siirtoon sovelletaan lainmukaista asianmukaista suojatoimea, kuten esimerkiksi EU:n mallisopimuslausekkeiden mukaista tietojensiirtosopimusta henkilötietojen siirrosta ETA-alueen ulkopuolelle.

Elisalla on oikeus käyttää palveluiden tuottamisessa ja henkilötietojen käsittelyssä alihankkijoita.

## Sopimusehdot

Palveluun sovelletaan Elisan Operaattorituotteiden yleisiä sopimusehtoja. Palvelukuvaus voimassa 10.11.2023 alkaen ja voimassa toistaiseksi.