

Telia FM-Centre palvelut

1.1 Palveluratkaisu

Telia FM-Centre palvelun toimittaja on Telia Finland Oyj (jäljempänä Telia). Asiakaskohtaiseen palveluratkaisuun sisältyy mm. seuraavia tuotteita ja palveluita:

- Laitekaappi
- Laitesähköä
- Liitynnät yleiseen televerkkoon
- Asennuspalvelua
- Ylläpitopalvelua

1.2 Toiminnallisuuksien kuvaus

1.2.1 Laitetilat

Telian laitetilat tarjoavat turvallisen, valvotun ja telelaitetiloille asetetut vaatimukset täyttävän ympäristön tietoliikennelaitteille ”Viestintäverkkojen ja palvelujen varmistamisesta” ”Liikenne- ja viestintävirasto Traficom 54 B/2014 M” mukaisesti.

Joissakin laitetiloissa on tarjolla korotetun turvallisuusluokan tiloja, jotka vastaavat VAHTI 2/2013 ST III – tason vaatimuksiin ja soveltuvat muun muassa julkishallinnon tarpeisiin. Korotetun luokan tiloihin on varattava saattopalvelu helpdeskin kautta ja tiloissa ollaan aina saatettuna. Korotetun turvallisuusluokan tilaa toimitetaan ainoastaan erillisen tarjouksen ja tilauksen mukaan.

1.2.2 Laitekaappipaikkojen vuokraus

Laitekaappipaikat voivat sijaita jaetussa laitetilassa, jossa on useiden eri asiakkaiden laitteita. Näiden laitepaikkojen osalta laitekaappi pitää olla lukittu. Laitekaapin ulkopuolella ei voi varastoida varalaitteita tai kaapeleita, vaan kaikki asiakasmateriaali pitää sijoittaa laitekaappiin tai niille kuuluviin tiloihin. Laitepaikan järjestämisestä aiheutuvat kustannukset veloitetaan kertamaksuna ja laitepaikasta veloitetaan kuukausittaista vuokraa.

1.2.3 FM-Centre -tuotteet

Telian laitekaappi:

Lattialle sijoitettava 19” standardilaitekaappi, maksimikoko 600 mm (800mm) x 1000 mm x 2200 mm (leveys x syvyys x korkeus). Laitepaikka sisältää noin metrin vapaata työskentelytilaa kaapin etu- ja takapuolella. Laitteiden paino neliömetriä kohden saa olla enintään 350 kg (ellei laitekaapin asennuskohtaa voi vahvistaa lisätukijaloilla).

Telia hankkii ja asentaa paikalleen 800 mm x ≤1000 mm x 2000 mm (leveys x syvyys x korkeus) laitekaapin, jonka vakiokokoonpano on seuraava:

- lukitut ovet edessä ja takana
- laitteiden asennuskiskot etu- ja takapuolella
- 230 VAC:n sähköpistorasiat (2x PDU)
- 2*16A/32A:n sulakkeet vaihtosähköllä
- kaapin edessä ja takana on noin metri vapaata työskentelytilaa

Laitekaapin minimivuokrausaika on 12 kk.

Yritystiedot

Telia Finland Oyj
Pasilan asema-aukio 1, 00520 HELSINKI
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus 1475607-9, ALV REK 1475607-9

Laitepaikka jaetusta laitekaapista:

Palvelu koostuu seuraavista elementeistä:

- Laitepaikka jaetusta laitekaapista per alkava 2 RU/laitte
- Laitekaapin koko 600 mm (tai 800 mm) x 1000 mm x 2200 mm (leveys x syvyys x korkeus)
- Sähkön syöttö 230 VAC (N+1 varmennus UPS/GEN)
- Laitekaapin maadoitus
- Yhtyeenliityntäkaapelointi Telian sisäverkkoon
- Asennus- ja ylläpitopalvelu

Palvelun saatavuus (laitestasema)

- Helsinki, Tähtimäki DC, 00130 Helsinki

1.2.4 Laitestaman verkkoyhteydet

Laitetiloissa on järjestettävissä yhteydet asiakkaan vuokralaitestapaikasta Telian ristikiytentäpisteelle tai paikalliseen jakamoon, josta edelleen yleiseen televerkkoon. Tiloissa on Telian runkoverkkoon liittyviä laitteita, joihin kytkäytyminen on mahdollista sisäverkkokaapeloinnin avulla.

1.2.5 Kaapeloinnit laitetiloissa

Kaapelointityöt laiteasemalla tehdään Telian toimesta ja valvonnassa. Laitetilan ja -aseman sisäverkot (kytkennät laitetilassa sekä laitetilasta talojakamoon) ovat Telian ylläpidossa. Asiakas voi suorittaa kaapelointeja vain vuokraamassaan laitetilassa.

1.2.6 Palvelut laitetiloissa

Laitetiloissa on seuraavat peruspalvelut:

- 230 VAC, UPS varmennettu
- 400 VAC/50 Hz, 3-vaihe
- 48 VDC (Telian viestiasemat)
- Generaattorivarmennus
- Maadoitus
- Jäähdytysjärjestelmä
- Lämpötilatavoite 23 °C ±4 °C
- Ilman suhteellinen kosteus 10–80% (ETSI standardi EN300019-1-3 V2.1.2 CLASS 3.1)
- Savuun ja lämpöön reagoivat paloilmäsimet, joista hälytys edelleen valvomoon ja palokuntaan
- Sammutusjärjestelmä (ei kaikissa tiloissa)
- Valvottu sisäänpääsy
- Valvottu ympäristöolosuhteet
- Korotettu lattia, n. 50 cm (ei kaikissa tiloissa)
- Kameravalvonta
- Siivouspalvelu lattiapinnoille

Tilojen huolto ja ylläpito

Tilojen ylläpito sisältää seuraavat peruspalvelut:

- Tilojen huolto ja vuosikorjaukset
- Kiinteistötekniisten laitteiden ja sähkönsyötön huolto ja viankorjaus
- Talonhoito (auraus, jätehuolto jne.)
- Tilojen turvallisuuteen liittyvät tehtävät



Laitepaikan järjestäminen

Telia valmistaa laitepaikan asiakkaan käyttöön. Laitepaikalle järjestetään sähkön syöttö ja maadoitus. Laitepaikan järjestämisestä aiheutuvat kustannukset peritään asiakkaalta kertamaksuna.

Laitetilan sähkö

Laitetiloissa on 230 V vaihtosähkö, joka varmennetaan UPS-laitteilla ja generaattorilla. Lisäksi joissakin tiloissa on saatavilla laitesähkö 48 VDC, joka on akkuvarmennettua tasasähköä, ja jota varmennetaan edelleen generaattorilla.

Laitesähkön käyttö veloitetaan erikseen. Sähköasennukset tehdään asiakkaan tarpeiden mukaan Telian toimesta ja laskutetaan erikseen. Laitetiloissa on saatavilla seuraavia sähkötuotteita laitetilakohtaisesti:

- 230 VAC UPS N+1 + GEN-varmennus N
- 230 VAC UPS N+1 + GEN-varmennus N+1
- 230 VAC UPS 2 N + GEN-varmennus N+1
- 48 VDC, 1 syöttö
- 48 VDC, 2 syöttöä

Laitekaappi

Asiakas voi käyttää laitetilassa omia laitekaappejaan, mikäli Telia ei toimita tilassa laitekaappia palveluna. Asiakkaan omasta laitekaapista veloitetaan vastaava asennus- ja kuukausimaksu kuin Telian laitekaapista.

Kaapelointipalvelut

Tarvittavat pari-, valo- tai lähiverkkokaapelit asennettuna.

Tiloihin kulkeminen

Asiakkaiden sisäänpääsy Helsingin laitetiloihin järjestyy Telian kulkuavaimella. Avaimen kuittaaja vastaa myös laitetilaan mukana kulkevien henkilöiden toimista laitetilassa. Tiloissa noudatetaan Telian turvallisuusyksikön ohjeita.

Jos kulkemista ei voida muuten järjestää, asiakkaan nimeämille henkilöille järjestetään Saattopalvelu, jolloin tiloihin pääsy ja niissä työskentely tapahtuu Telian henkilön valvonnassa. Palvelusta veloitetaan tuntihinnaston mukaisesti.

1.2.7 Laitteiden asennus ja ylläpito

Laitteasennukset

Asiakas huolehtii itse laitteidensa asennuksesta vuokraamassaan tilassa tai paikassa, ellei toisin sovita.

Asiakkaan toimeksiannosta Telian Smart hands asiantuntijat asentavat laitteita ja kytkevät niihin yhteyksiä. Yksityiskohdat tulee tarkistaa erikseen kutakin tilaa koskevassa palvelun käyttöönottosopimuksessa.

Telian Smart hands asiantuntijat palvelevat:

- Asennuksen esivalmisteluissa mm. kaappien, hyllyjen ym. asentamisessa
- Laitteasennuksissa
- Asiakaslaitekaapelin kytkennöissä
- Nimeävät laitteita ja kaapeleita
- Pienimuotoisissa ylläpitotöissä asiakkaan laitteisiin asiakkaan ohjeiden mukaan



Saatavuus ja rajoitukset:

- Asennuspalvelu on saatavilla toimistoaikoina (arkena 08.00-16.00)
- Asennuspalveluista on aina sovittava etukäteen
- Asennuksen ja ylläpitotyön asiakaslaitekohtaiset välineet hankkii asiakas
- Asennus ja -ylläpitopalvelu ovat saatavilla vain Helsingissä

Teliällä on tarjottavana asiakkaalle ylläpitopalvelua (Smart hands/Standby), johon kuuluvat paikanpäällä tapahtuvat korjaus- ja huoltotyöt. Asiakas neuvoo ja opastaa FM-Centren asiantuntijaa puhelinohjauksessa ja vastaa ohjeiden oikeellisuudesta.

Tehtävät määritellään erikseen palvelun käyttöönottosopimuksessa, jossa rajataan ylläpidettävät laitteet. Laitteiden varaosien hankinta on asiakkaan vastuulla. Varaosat tulee olla saatavilla esim. vuokralaitetilan läheisyydessä.

Saatavuus ja rajoitukset:

- Asiakkaalla tulee olla voimassa oleva ylläpitosopimus (Standby), jotta Helpdesk voi vastaanottaa palvelupyynnön ja välittää sen eteenpäin päivystävälle asiantuntijalle
- Ylläpitosopimuksesta sovitaan palvelun käyttöönottosopimuksen yhteydessä (Palvelusopimus), josta veloitetaan kuukausittaista varallaolomaksua
- Ylläpitotyö pyritään aloittamaan asiakkaan pyynnöstä mahdollisuuksien mukaan niin nopeasti kuin mahdollista
- Tehdystä työstä laskutetaan voimassa olevan tuntihinnaston mukaan

Muutokset laitteisiin

Mikäli asiakas tekee sijoittamiinsa laitteisiin muutoksia, joilla voi olla vaikutusta laitetilaan tai siihen liittyviin palveluihin, esim. lisääntynyt tehon- tai tilantarve, tulee muutoksista sopia etukäteen.

Laitteiden purkaminen

Vuokrasopimuksen päättyessä asiakas huolehtii itse laitteiden purkamisesta. Vuokrattu tila tulee jättää siihen kuntoon kun se oli ennen vuokrausta. Telialle jätettävä vuokratilan/laitepaikan purku-/siivoustyö on tuntihinnaston mukaista veloittavaa työtä.

Vakuutukset

Telia vakuuttaa ainoastaan laitetiloissa olevan Telian omaisuuden.

Laitetilojen asiakkaat ja toimijat, jotka tuovat laitteitaan tai muuta omaisuuttaan laitetilan tiloihin, vastaavat itse kyseisen omaisuuden vakuuttamisesta. Asiakkaan vastuulla on myös hankkia vakuutus liiketoimintansa tarpeiden mukaan mahdollisten liiketoiminnan keskeytysten ja näistä aiheutuvien vaikutusten varalta.

Tilakohtaiset sopimukset, käyttöönotto ja muutokset

Asiakas ja Telia sopivat tilasta kirjallisesti. Kaikki muutokset ja lisäykset sopimukseen, lukuun ottamatta yhteystieto-, hinta-, toimitusehto- tai viranomaisten vaatimia muutoksia, ovat voimassa, kun kumpikin osapuoli on ne kirjallisesti hyväksynyt.

Laitetilasta veloitetaan luovutuspäivästä alkaen, ellei toisin sovita.

Telian oikeus avata laitekaappi

Telialla on oikeus avata laitekaappi ilman ennakkovaroitusta seuraavissa tapauksissa:

- Laitetilan sähkönsyötön tai jäähdytyksen vian korjaus



- Laitekaapin tulipalon tai muun vaaratilanteen vaikutusten rajaaminen
- Telian toimittaman yhteyden, tietoturva- tai palvelimeen perustuvan palvelun toimituksen tai viankorjauksen sekä Telian kautta tilatun asennus- ja ylläpitotyön (Smart hands) yhteydessä.

1.3 Muut asiat

1.3.1 Palveluiden saatavuus

Laitepaikkoja on saatavilla ensisijaisesti Telian laitetoissa Helsingissä ja Lahdessa. Muiden kohteiden saatavuus selvitetään tapauskohtaisesti. Tilojen varustustaso vaihtelee laitetilakohtaisesti.

1.3.2 Asiakaspalvelu

Palveluun liittyvät kysymykset, saatavuuskyselyt sekä tilaukset Telian FM-asiakaspalveluun sähköpostina osoitteeseen: wholesale-fi@telia.fi.

Laitepaikkojen käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa palvelee Helpdesk 24 tuntia vuorokaudessa 7 päivänä viikossa +358 800 174344, wholesale-cc@telia.fi. Asiointi Helpdesk:ssä vaatii palvelun käyttöönottosopimuksen mukaisen laitepaikkatunnuksen.

1.3.3 Palvelukuvauksen muutokset

Telia voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Kun palvelukuvaus muuttuu olennaisesti asiakkaan vahingoksi, niin niissä tapauksissa, asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muissa tilanteissa Telia ilmoittaa muutoksista parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikataululla.

