

Telia Turvallinen laitetilaratkaisu

Telia Turvallinen laitetilaratkaisu mahdollistaa yritykselle Telian hallinnoimien Liikenne- ja viestintäviraston Traficom tärkeysluokka TL1-määräyksen mukaisten laitetilojen vuokraamisen ja käytön. Yritykselle luotettava ja turvallinen laitetilaratkaisu sisältää eri tarpeisiin valmiit tilavaihtoehdot ja näitä täydentävät tilakohtaiset lisäpalvelut.

Telian laitetiloihin erikoistuneet asiantuntijat ovat tarpeen mukaan yrityksen käytettävissä alkaen kokonaistilaratkaisun suunnittelusta ”avaimet käteen” -toimitukseen asti.

1.1 Palveluratkaisu

Telia Turvallinen laitetilaratkaisun toimittaja on Telia Finland Oyj (jäljempänä Telia).

Palveluratkaisu sisältää sovitun määrän seuraavia laitetilavaihtoehtoja:

Yritystasoiset laitetilapalvelut

Tilojen hallinta
Tilasuunnitelma
Tilan rakentaminen

X = sisältyy
V = valinnainen

Laitetilaratkaisuvaihtoehdot	Basic	Basic+	Premium	Premium+
Vuokratila				
Huone, vähintään 12m ²	X			
- eristetty häkkitila huoneesta 8:lle tai 16:lle kaapille		X		
- palvelinhuonetila automaatio-ohjauksella 8:lle tai 16:lle kaapille			X	
- palvelinhuonetila automaatio-ohjauksella ja laitekaapistolla, vaihtoehdot: pieni tai iso				X
Tiloihin pääsy				
- tiloihin kulun määrittäminen	X	X	X	X
- kulun hallinta: kulunhallintapäätte ja lukitus	X	X	X	X
- sisäänpääsypalvelu	V	V	V	V
Sähkö				
- tilakohtainen mittari	X	X	X	X
- laskutus kulutuksen perusteella	X	X	X	X
- varavoimavarmennus (N+1 generaattori (GEN))	V	V	V	V
- lisävarmennusvaraus UPS	V	V	V	V
- lisävarmennusvaraus 48 VDC	V	V	V	V
Kaapelointi				
- yhdyskaapeli	X	X	X	X
Tilojen huolto ja ylläpito	X	X	X	X
Laitetilojen asiakaspalvelu (kohdemanagerointi)	X	X	X	X

Yritystiedot

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

Palvelukuvaus

Julkinen

Päivä
16.2.2021
Tunniste
TS1613760454

Sivu
2 (10)
Versio
2.1

1.2 Toiminnallisuuksien kuvaus

1.2.1 Yritystasoiset laitetilaratkaisut

Tiloja koskevat perusasiat

Telia Turvallinen laitetilaratkaisu tarjoaa vuokraamalla yrityksen käyttöön pääsääntöisesti Tärkeysluokka 1 (TL1) Liikenne- ja viestintäviraston määräyksen, ”Viestintäverkkojen ja palvelujen varmistamisesta” TRAFICOM 54 B/2014 M -mukaisia laitetiloja. Telian laitetilat tarjoavat turvallisen, valvotun ja telelaitetiloille asetetut vaatimukset täyttävän ympäristön tietoliikennelaitteille.

Yrityksen vuokralaitetilan valmistelu

Telia valmistaa vuokralaitetilan ennen laitteiden asentamista yrityksen kanssa sovitun mukaiseksi. Järjestelyistä ja asennuksesta aiheutuneet kustannukset veloitetaan asiakkaalta. Telia antaa yrityksen nimetyille henkilöille pääsyn vuokratilaan sopimuksessa mainituin ehdoin.

Laitetilan vuokrausmenettely

Laitetilan saatavuus selvitetään aina tapauskohtaisesti saatavuuskyselyllä. Laitetilan ja siihen liittyvien palveluiden toimitusajasta sovitaan tapauskohtaisesti osapuolten kesken. Mikäli laitepaikan tai palvelun toimitus viivästyy, tai käy ilmeiseksi, että Telia ei pysty noudattamaan osapuolten sopimaa toimitusajankohtaa, Telia ilmoittaa välittömästi asiakkaalle viivästyksestä ja sen syystä sekä sopii uuden toimitusajankohdan.

Tilojen hallinta

Telian vastuulla olevissa tiloissa on ympärivuorokautinen valvonta ja kiinteistötekniset palvelut, valvottu sisäänpääsy sekä valvotut ympäristöolosuhteet. Kaikissa tiloissa saatavilla ovat:

- Sähkön syöttö 230 VAC varmentamaton
- 230 VAC varmennettu
- 48 VDC varmennettu
- Varavoima
- Maadoitus
- Jäähdytysjärjestelmä laitetilassa
- Tavoitelämpötila 15–28 °C

Tilasuunnitelma

Asiakkaan kanssa tehdään laitetilan tarvekartoitus, jotta löydetään asiakkaalle sopiva tilaratkaisu. Tarvekartoituksessa käydään lävitse mm. asiakkaan laitteiden oletama tehonkäyttö, tietoliikennetarpeet, turvallisuuteen liittyvät vaatimukset, varmennukset ym.

Asiakkaalle vuokrattavasta tilasta tehdään tilasuunnitelma, josta selviää vuokrattavan tilan koko, sijainti ja luokitusaste. Laitteasemien tilat saattavat poiketa toisistaan ja sen vuoksi jokainen vuokrattava kohde on suunniteltava laiteasemakohtaisesti. Käynti kohteessa on yleensä välttämätöntä.

Palvelukuvaus

Julkinen

Päivä
16.2.2021
Tunniste
TS1613760454

Sivu
3 (10)
Versio
2.1

Tilan rakentaminen

Tila rakennetaan tilasuunnitelman mukaisesti. Tilan rakentamisen aikataulusta sovitaan asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti ottaen huomioon mm. laiteaseman olosuhteet ja vuokratavan tilan varustelutaso.

1.2.2 Laitetilaratkaisut

Vuokratila

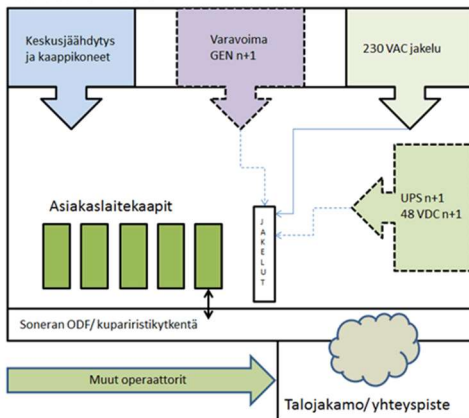
Laitetilan vuokra perustuu neliöhintaan, johon sisältyvät vuokratilan jäähdytysjärjestelmä, jäähdytysjärjestelmän korjaus- ja ylläpitokustannukset sekä kohdemanagerointi. Jokaiseen vuokratilaan toimitetaan palveluun kuuluvana mittauksella varustettu varmentamaton 230 VAC laitesähkö. Sähkön varmentamisesta sovitaan erikseen.

Telian laitetilat voivat varustelutasoiltaan poiketa toisistaan esimerkiksi keskuskoneiden lukumäärän tai jäähdytyksen ja varavoiman osalta. Vuokrattavat laitetilat on jaettu käyttötarkoituksen perusteella Basic-, Basic+-, Premium- ja Premium+ -tiloihin. Tilojen maantieteellinen sijainti ja saatavuus varmistetaan tilakohtaisesti.

Basic

Yritys vuokraa Telian laiteasemalta kokonaisen laitetilan, jossa on laiteaseman kulloinkin tarjoamat olosuhteet. Vuokrattavan tilan vähimmäiskoko on 12 m² ja huoneiden koot vaihtelevat kohteittain. Laitetilan asiakaslaitejäähdytyksen kapasiteetti on noin 300 W/m². Tilaan kulkeminen on estetty ulkopuolisilta ja sisäänkulkuväylä liitetään kulunhallintaan.

Laitetila Basic



Tila on varustettu 230VAC varmentamattomalla sähkön syötöllä, jossa on kulutusta mittaava mittari. Sähkö laskutetaan yritykseltä kulutuksen mukaan. Sähkön varmennukset tarjotaan ja sovitaan erikseen tarpeen mukaisesti. Laitetilan sähkö- ja jäähdytyskapasiteetti määritellään laiteasemakohtaisesti.

Telian vakiotoimitukseen kuuluu 24 yhteyttä kattava valokaapeliyhteys (yksimuoto/SM) Telian ODF:ltä asiakkaan vuokraamaan laitetilaan (tarkemmin kohdassa 2.5). Yritys voi myös hoitaa itse erikseen sovittavasti laitetilan varustelun ja sisäverkkokaapeloinnin.

Tilassa voi olla korotettu lattia tai peruslattia. Laitepaikat määritellään tilakohtaisesti ja niiden kaapelointi tehdään joko korotetun lattian alitse tai laitepaikkojen yläpuolisilta arinoilta.

Basic+

Asiakas vuokraa Telian laiteasemalta häkkiväliseinillä eristetyn laitetilan, jossa on laiteaseman kulloinkin tarjoamat olosuhteet. Vuokrattavan tilan kokoluokat ovat mitoitettuja 8 tai 16 kaapille. Laitetilan asiakaslaitejäähdytyksen kapasiteetti on noin 300 W/m². Tilaan kulkeminen on estetty ulkopuolisilta ja myös häkkitilan sisäänkulkuväylä liitetään kulunhallintaan.

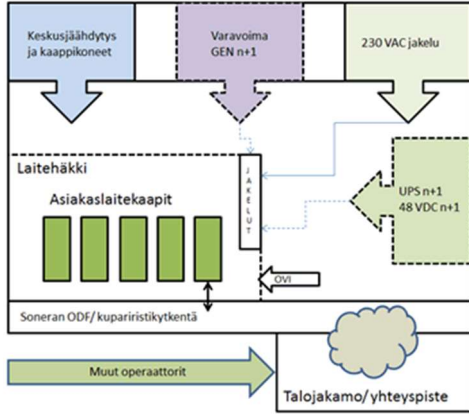
Palvelukuvaus

Julkinen

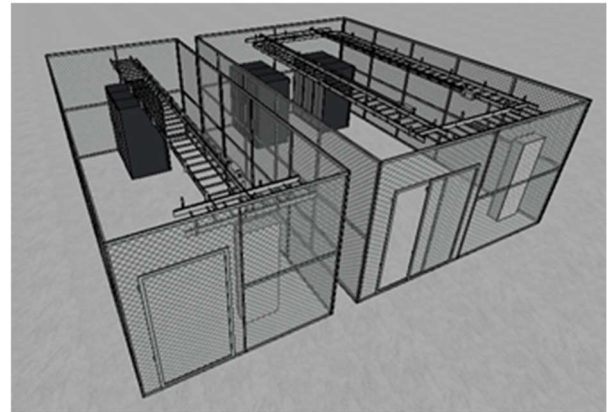
Päivä
16.2.2021
Tunniste
TS1613760454

Sivu
4 (10)
Versio
2.1

Laitetila Basic+



Tila toimitetaan vakiosulakkein varustetulla sähkön jakelukeskuksella. Jakelukeskukseen liitetään varmentamaton 230VAC sähkön syöttö, jossa on kulu- tusta mittaava mittari. Sähkö laskutetaan yritykseltä kulutuksen mukaan. Sähkön varmennukset tarjotaan ja sovitaan erikseen tarpeen mukaisesti. Laitetilan sähkö- ja jäähdytyskapasiteetti määritellään laite- asemakohtaisesti.

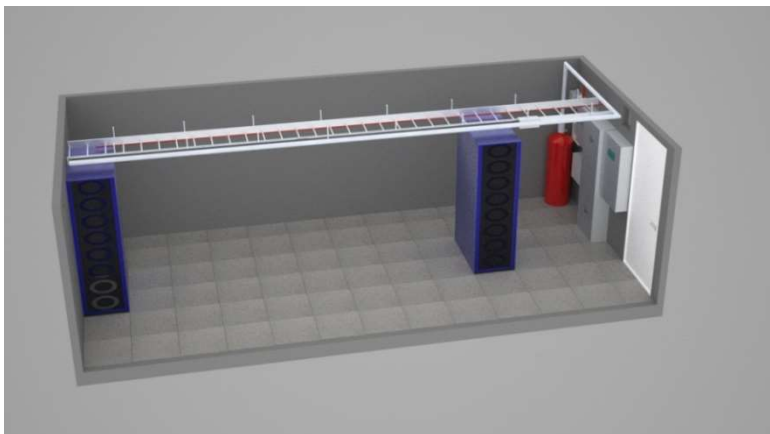


Telian vakiotoimitukseen kuuluu 24 yh- teytttä kattava valokaapeliyhteys (yksi- muoto/SM) Telian ODF:ltä asiakkaan vuok- raamaan laitetilaan (tarkemmin kohdassa 2.5). Yritys voi myös hoitaa itse erikseen sovittavasti laitetilan varustelun ja sisäverk- kokaapeloinnin.

Häkkitylissa voi olla korotettu lattia tai pe- ruslattia. Laitepaikat määritellään tilakohtaisesti ja niiden kaapelointi tehdään joko korotetun lattian alitse tai laitepaikkojen yläpuolisilta arinoilta, jotka asennetaan kaappipaikkojen ylä- puolelle. Arinoille asennetaan myös sähköjakelu, josta saadaan sähkön syöttö laitekaa- peille.

Premium

Laiteasematilaan on rakennettu yritystä varten erillinen automaatiolla varustettu palvelin- huonetila, jossa on mm. oma palosammutusjärjestelmä sekä huonekohtainen eriytetty jäähdytysjärjestelmä. Premium-tason tiloissa saavutetaan Basic-tasoa korkeampi turvalli- suustaso.



Yritys vuokraa tilan käyttöval- miina ja tilassa on valmiudet asiakkaan omille laitekaa- peille, mahdolliselle UPS-jär- jestelmälle sekä palvelimille.

Automaatio-ohjaus suojaa huonetta mm. luvattomalta kulkemiselta, murrolta, tulipa- lolta, sammutusvedeltä sekä savukaasuilta. Huone sulkee IV-kanavansa automaattisesti ulkoisesta ja sisäisestä häly- tyksestä.

Palvelukuvaus

Julkinen

Päivä
16.2.2021
Tunniste
TS1613760454

Sivu
5 (10)
Versio
2.1

Laitekaappipaikkojen koko on enintään 600x1200x2000mm. Tilaan pääsy on estetty ulkopuolisilta ja palvelinhuonetilan sisäänkulkuväylä liitetään kulunhallintaan.

Tila on varustettu 250A-jakelukeskuksella. Jakelukeskukseen toimitetaan varmentamaton 230VAC sähkön syöttö, jossa on kulutusta mittaava mittari. Sähkö laskutetaan asiakkaalta kulutuksen mukaan. Sähkön varmennukset tarjotaan ja sovitaan erikseen tarpeen mukaisesti. Laitetilan sähkö- ja jäähdytyskapasiteetti määritellään laiteasemakohtaisesti.

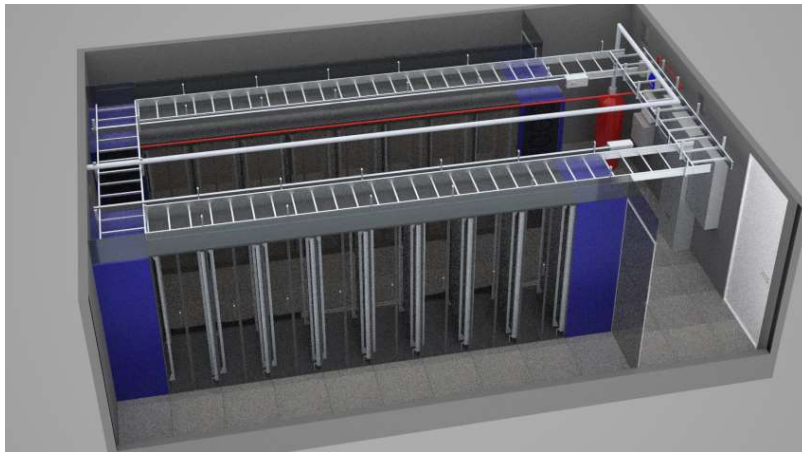
Telian vakiotoimitukseen kuuluu 24 yhteyttä kattava valokaapeliyhteys (yksimuoto/SM) Telian ODF:ltä asiakkaan vuokraamaan laitetilaan (tarkemmin kohdassa 2.5). Yritys voi myös hoitaa itse erikseen sovittavasti laitetilan varustelun ja sisäverkkokaapeloinnin.

Tilassa on korotettu lattia, jonka korkeus on 200-300mm. Laitopaikat määritetään erillisen suunnitelman mukaan ja niiden kaapelointi tehdään joko korotetun lattian alitse tai laitepaikkojen yläpuolisilta arinoilta. Arinoille asennetaan myös 125A sähköjakelukisko, josta saadaan sähkön syöttö laitekaapeille. Premium-palvelinhuonetila on saatavilla kahdessa luokassa: Pieni tai Iso.

Premium+

Laitetasematalaan on rakennettu erillinen automaatiolla varustettu palvelinhuonetila, jossa on mm. oma palosammutusjärjestelmä sekä huonekohtainen eriytetty jäähdytysjärjestelmä. Premium-tason tiloissa saavutetaan Basic-tasoa korkeampi turvallisuustaso.

Premium+ -taso tarjoaa asiakkaalle ”ready to go” -valmiuden eli asiakkaan laitteet voidaan asentaa valmiisiin palvelinkaappeihin.



Asiakas vuokraa Telian laiteasemalta täysin käyttövalmiin palvelinhuonetilan, jonne asiakkaan tarvitsee vain tuoda omat palvelimensa valmiiksi asennettuihin laitekaappeihin (600x1200x2000mm). Palvelinlaitehuone toimitetaan omalla automaatio-ohjauksella. Automaatio-ohjaus suojaa huonetta mm. luvottomalta sisäänkäynniltä, murrolta, tulipalolta, sam-

mutusvedeltä sekä savukaasuilta. Huone sulkee IV-kanavansa automaattisesti ulkoisesta ja sisäisestä hälytyksestä.

Premium+ -tila varustetaan kuumakäytävällä. Kuumakäytävä tehostaa tilan jäähdytystä ja lisää energiatehokkuutta erottamalla kylmän ja kuuman ilman toisistaan.

Tilaan pääsy on estetty ulkopuolisilta ja palvelinhuonetilan sisäänkulkuväylä liitetään kulunhallintaan. Tilassa on WEB-pohjainen kameravalvonta.

Tila on varustettu 250A-jakelukeskuksella. Jakelukeskukseen toimitetaan varmentamaton 230VAC sähkön syöttö, jossa on kulutusta mittaava mittari. Sähkö laskutetaan asiakkaalta kulutuksen mukaan. Sähkön varmennukset tarjotaan ja sovitaan erikseen tarpeen mukaisesti. Laitetilan sähkö- ja jäähdytyskapasiteetti määritellään laiteasemakohtaisesti.

Palvelukuvaus

Julkinen

Päivä
16.2.2021
Tunniste
TS1613760454

Sivu
6 (10)
Versio
2.1

Telian vakiotoimitukseen kuuluu 24 yhteyttä kattava valokaapeliyhteys (yksimuoto/SM) Telian ODF:ltä asiakkaan vuokraamaan laitetilaan (tarkemmin kohdassa 1.2.5). Yritys voi myös hoitaa itse erikseen sovittavasti laitetilän varustelun ja sisäverkkokaapeloinnin.

Tilassa on korotettu lattia, jonka korkeus on 200-300mm. Laitepaikat määritetään erillisen suunnitelman mukaan ja niiden kaapelointi tehdään joko korotetun lattian alitse tai laitepaikkojen yläpuolisilta arinoilta. Arinoille asennetaan myös 125A sähköjakelukisko, josta saadaan sähköä syöttö laitekaapeille. Premium+ palvelinhuonetila on saatavilla kahdessa luokassa: Pieni tai Iso.

- Premium+ Pieni
Pieneen palvelinhuonetilaan mahtuu yhteensä 8 palvelinkaappia, joista yksi varataan tarvittaessa UPS-järjestelmälle ja akustolle. Tila varustetaan kaasusammutusjärjestelmällä ja palonilmaisimilla. Pienen palvelinhuonetilan jäähdytys toimitetaan kahdella rivijäähdyttimellä varustettuna, joissa maksimillaan 100kW jäähdytyskapasiteetti.
- Premium+ Iso
Isoon tilaan mahtuu yhteensä 16 palvelinkaappia, joista kaksi varataan tarvittaessa UPS-järjestelmälle ja akustolle. Tila varustetaan kaasusammutusjärjestelmällä ja palonilmaisimilla. Ison palvelinhuoneen jäähdytys toimitetaan ensin kahdella rivijäähdyttimellä varustettuna, joissa maksimissaan 100kW jäähdytyskapasiteetti Ison palvelinhuonetilan maksimijäähdytyskapasiteetti on 200kW, käyttäen neljää rivijäähdytintä.

1.2.3 Tiloihin pääsy

Sisäänpääsyjärjestelyjen määrittäminen

Tiloihin pääsyyn noudatetaan Traficomien määräystä "Viestintäverkkojen ja palvelujen varmistamisesta" TRAFICOM 54 B/2014 M ja Telian turvallisuusohjeita.

Telian vastuulla on laiteaseman kulunvalvonta. Kulkemista valvotaan sähköisellä kulunvalvontajärjestelmällä. Sisäänpääsyjärjestelyistä sovitaan yrityksen kanssa laitetilakohtaisesti.

Asiakaskohtaisista sisäänpääsyjärjestelyistä aiheutuvat lukitusten tai kulunvalvontajärjestelmän muutokset laskutetaan kertamaksuna.

Kulunhallinta

Yritys nimeää Telialle kirjallisesti henkilöt, jotka saavat kulkuoikeuden yrityksen laitetiloihin. Kun yrityksen käytössä on lukittu tila, yrityksen henkilöt saavat kulkua varten maksua vastaan sähköisen avaimen sekä Telian henkilökortin.

Sisäänpääsypalvelu

Mikäli yritys tarvitsee nimetyille henkilöille valvotun käynnin tiloihin, Telia valvoo tiloihin pääsyä ja tiloissa työskentelyä erikseen Sisäänpääsypalvelulla.

1.2.4 Sähkö

Sähköenergia ja siirto

Sähköenergia, sähkösiirtokustannukset, sekä niihin liittyvät verot laskutetaan erikseen toteutuman mukaisesti.

Palvelukuvaus

Julkinen

Päivä
16.2.2021
Tunniste
TS1613760454

Sivu
7 (10)
Versio
2.1

Varavoimavarmennusvaraus (N+1 generaattori (GEN))

Sisältää generaattorin käytön varauksen varattuihin kilowatteihin saakka. Jos vuokralaitetilaan varataan esim. 20 kW GEN-varmennus, varaus laskutetaan täydellä osuudella, vaikka sähkön käyttö olisi vähäisempää. Varauksessa on mukana Telian investointikustannusten lisäksi mm. polttoaineet, varavoimakoneiden käyttötunnit, huollot, viankorjaukset, 24h valvomo sekä koekäytöt. Hinta ei sisällä UPS-laitteita, akkuja ym. asiakaslaitetilakohtaisia varmuksia.

Lisävarmennusvaraus UPS

Asiakkaan sähkönjakelu varmennetaan Telian laitteilla seuraavasti: (UPS N+1, akkuvarmennus, varmennettu jakelu). Asiakas voi käyttää vuokraamassa tilassaan myös omia lisävarmennuslaitteitaan.

Lisävarmennusvaraus 48 VDC

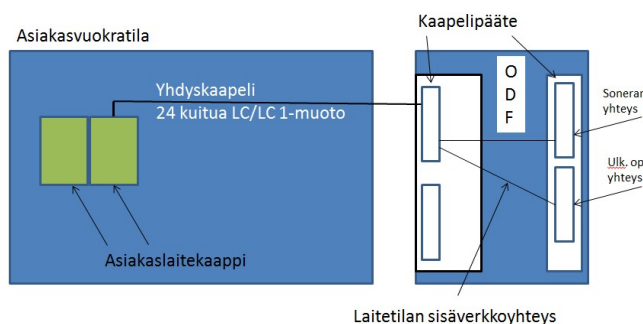
Asiakkaan sähkönjakelu varmennetaan Telian laitteilla seuraavasti: 48 VDC N+1, akkuvarmennus, varmennettu jakelu). Asiakas voi käyttää vuokraamassa tilassaan myös omia lisävarmennuslaitteitaan.

1.2.5 Kaapelointi

Telia tekee kaapelointityöt laiteasemalla tarpeen mukaan laiteasematilasta vastaavan luvalla ja valvonnassa. Asiakas voi tehdä kaapelointeja vain vuokraamassaan laitetilassa.

Yhdyskaapeli

Asiakastilaan kytkettäviä yhteyksiä varten tarvitaan yhdyskaapeli, joka päätetään Telian ristikytkentäpisteelle (ODF) kaapelipääteeseen. Tämän kaapeloinnin tekee aina Telia ja veloittaa siitä asiakasta todellisten kulujen mukaan. Telian vakiotoimitukseen kuuluu 24 yhteyttä kattava yhdyskaapeli, joka on valokaapeliyhteys (yksimuoto/SM) Telian ODF:ltä asiakasvuokratilaan.



Asiakas vuokraa Telialta kaapelipäätteen. Kaapelipäätteestä peritään toimitus- ja kuukausimaksu ja siihen kytketään Telian ja ulkopuolisten operaattorien toimittamia yhteyksiä. Kaapelipäätteelle asennettava laitetilän sisäverkkoyhteys on maksullinen ja se vuokrataan Telialta.

1.2.6 Tilojen huolto ja ylläpito

Laitetilojen ylläpito sisältää seuraavat peruspalvelut:

- Tilojen huolto ja vuosikorjaukset
- Kiinteistötekniisten laitteiden ja sähkönsyötön huolto ja viankorjaus
- Talonhoito (auraus, jätehuolto jne.)
- Tilojen yleissiivous (asennusjätteistä huolehtii kukin omalta osaltaan)
- Tilojen turvallisuuteen liittyvät tehtävät

Palvelukuvaus

Julkinen

Päivä
16.2.2021
Tunniste
TS1613760454

Sivu
8 (10)
Versio
2.1

1.2.7 Asiakaspalvelu

Laitetiloihin liittyvissä ongelmatilanteissa palvelee HelpDesk 24 tuntia vuorokaudessa 7 päivänä viikossa. HelpDesk-asiointia varten yritys saa asiakastunnisteen. Laitetiloihin liittyviin kyselyihin vastaa Operaattori-myynti@teliacompany.com (Operaattorit) ja fm@teliacompany.com (Yritykset).

1.3 Muut asiat

1.3.1 Asiakkaan vastuulla olevia asioita

Asiakas maksaa laitetilasta ja lisäpalveluista kuukausivuokraa tai muita maksuja sopimuksen mukaisesti. Asiakas vastaa kaikista laitteidensa asennukseen ja huoltoon liittyvistä kustannuksista sekä sähköenergian ja siirron kustannuksista kohdan 1.2.4 mukaisesti.

Asiakkaan laitteet eivät saa aiheuttaa häiriötä Telian laitteille, muille laitteille tai toiminnoille samassa laiteasematilassa. Jos häiriötä aiheutuu, osapuolet ryhtyvät viipymättä toimenpiteisiin asiantilan korjaamiseksi. Asiakas vastaa laitteidensa sekä asiakkaan henkilökunnan ja asiakkaan lukuun toimivan kolmannen toiminnan tai laiminlyöntien Telialle aiheuttamista vahingoista sekä vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että vuokraajan käyttöön annetut avaimet, henkilökortit tai vastaavat katoavat tai joutuvat ulkopuolisen käyttöön. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan välittömästi Telialle mahdollisista avainten ja henkilökorttien katoamisesta.

Laitteiden asennus ja purkaminen: Yritys huolehtii itse laitteidensa asennuksesta vuokraamassaan laitetilassa. Vuokrasopimuksen päättyessä yritys huolehtii laitteiden purkamisesta. Vuokrattu laitetila tulee jättää siihen kuntoon kuin se oli ennen vuokrausta.

1.3.2 Laitetilakohtaiset vuokrasopimukset

Asiakas ja Telia tekevät laitetilakohtaisesti kirjallisen vuokrasopimuksen. Jokainen vuokrasopimus liitetään asiakkaan Telia Turvallinen laiteratkaisu -palveluun. Kaikki muutokset ja lisäykset sopimukseen, lukuun ottamatta yhteystietomuutoksia, hintamuutoksia, toimitusehtojen muutoksia tai viranomaisten vaatimia muutoksia, tulevat voimaan, kun kumpikin osapuoli on ne kirjallisesti hyväksynyt.

Mikäli asiakas tekee vuokralaitetilassa oleviin laitteisiinsa muutoksia, joilla voi olla vaikutusta laitetilaan tai siihen liittyviin palveluihin, esimerkiksi lisääntynyt tehon- tai tilantarve, muutoksista pitää sopia Telian kanssa etukäteen. Mikäli sopimustason ylitys havaitaan, Telialla on oikeus periä takautuvasti maksua sopimustason ylittävältä osuudelta siitä saakka, kun tason ylitys on alkanut. Jollei ylityksen alkamisajankohtaa voida osapuolten välillä todentaa, sopimustason ylittävältä osalta voidaan periä maksua viimeiseltä 12 kuukaudelta. Asiakkaalta voidaan periä tarkastusmaksu (aiheutuneet tarkastuskulut), jos mittauksissa havaitaan, että asiakas on ylittänyt sopimuksessa sovitun käyttötason.

Telia Turvallinen laitetilaratkaisuun liittyvien tilojen hallinnan perusta: Tilat hallitaan Telian tuotantotilojen hallintaa varten tehdyn kiinteistötekniikan palveluiden toteutusmallin mukaisesti, jonka osat ovat:

Palvelukuvaus

Julkinen

Päivä
16.2.2021
Tunniste
TS1613760454

Sivu
9 (10)
Versio
2.1

Kohdetaso

Kohdetason palvelun kulmakivenä on häiriöttömän tuotantotilapalvelun operatiivinen ja fyysinen tuottaminen jokaisessa kohteeseen kuuluvassa tuotantotilassa. Kohdetason tuotantotilapalvelut sisältävät seuraavat toiminnot:

- Kohdemanagerointi
- Käyttöpalvelu
- Valvomopalvelu
- 24h HelpDesk-palvelu
- Ennakkohuolto
- Viankorjaus
- Investoinnit

Kohdemanagerointi

Kohdemanagerin vastuulla on kiinteistötekniisten palveluiden tuottaminen Telian ohjeiden mukaisesti. Kohdemanageri vastaa koko kiinteistön toiminnallisuudesta ja kustannustehokkaasta johtamisesta ja hänen tehtävänä on tarjota tilojen käyttäjälle kiinteistötekniinen tuki. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi kapasiteettimuutoksien aiheuttamien toimenpiteiden hallinnointi ja suorittaminen kiinteistötekniisten järjestelmien osalta.

Käyttöpalvelut

Käyttöpalveluilla tavoitteena on kiinteistön asianmukainen käytettävyys, jolloin varmistetaan tuotantotilojen vaatimusten mukaiset olosuhteet ja turvallisuus.

Käyttöpalveluiden perustana on etähallittava kiinteistöautomaatio, jonka avulla saadaan hälytykset ja etänäkyvä ja -hallinta kohteen järjestelmiin. Käyttöpalveluiden operatiivisen kohdekohtaisen toimivuuden turvaavat kohteet hyvin tuntevat huoltomiehet, jotka vastaavat tuotantotilojen asianmukaisesta kunnosta tekemällä tarkastuskierrokset, testaukset ja pienkorjaukset. Merkittävimmät toimenpiteet kirjataan huoltokirjajärjestelmän käyttöpäiväkirjaan.

Valvomopalvelu

Telian laiteasemat on liitetty valvotulla tietoliikenneyhteydellä keskitettyyn valvomoon, joka toimii Telian turvaluokitellussa tilassa. Valvomo on miehitetty 24 h vuorokaudessa. Hälytyksen tullessa valvomo tarkistaa hälytyksen vakavuuden ja hälyttää tarvittaessa päivystävän huoltomiehen paikalle. Hälytykset on kategorisoitu neljään eri tasoon, joista kriittisten vikojen vasteaika on 3 tuntia.

Vian laajuudesta ja kriittisyydestä riippuen valvomo eskaloi tarvittaessa tiedon Telian verkonvalvontaan ja asiakasverkon valvontaan. Vian korjauksen edetessä valvomo lähettää tilannekuvauksen verkkovalvomoihin ja toimii yhteistyössä heidän kanssaan.

24h HelpDesk-palvelu

Help Desk toimii kiinteistöön liittyvien toimenpidepyyntöjen ja huomioiden vastaanottopisteinä ja ohjaa työpyynnöt asianmukaisen toimijan hoidettavaksi. Työpyyntöjen toteumista seurataan ja toimenpiteet raportoidaan työn tilaajalle sekä kohdemanagerille. Yhteydenotot voidaan tehdä sähköpostilla tai puhelimitse.

Palvelukuvaus

Julkinen

Päivä
16.2.2021
Tunniste
TS1613760454

Sivu
10 (10)
Versio
2.1

Ennakkohuolto

Ennakkohuollon piirissä ovat seuraavat järjestelmät:

- Varavoimalaitteet
- UPS:t
- Jäähdytys
- Olosuhdevalvonta
- Sähköjärjestelmät
- Ilmanvaihto
- Paloilmoitinjärjestelmä
- Näytteenottojärjestelmät
- Kamera- ja rikosilmoitinjärjestelmät
- Kulunvalvontajärjestelmät

Tämän lisäksi Telia tekee säännönmukaisesti tarkastuskierrokset, joilla varmistetaan mm. hälytyspisteiden toiminta, pohjavesipumppaamoiden toiminta, katto- ja julkisivurakenteiden kunto.

Viankorjauspalvelu

Vikakorjauksen tavoitteena on tuotantotilojen palauttaminen mahdollisimman pian normaaliin häiriöttömään tilaan. Suurin osa vikakorjauksista ei heijastu suoranaisesti tuotantoon. Äkilliset vikaantumiset on luokiteltu neljään eri kiireellisyysluokkaan:

- A0 = 3 tunnin vasteaika
- A1 = 5,5 tunnin vasteaika
- A2 = seuraava työpäivä
- A3 = seuraava työviikko

Normaalityöajan ulkopuoliset kriittiset vikakorjaukset hoitaa päivystävä asentaja. Työtehtävät on jaettu ammattiosaamisen mukaan, jolloin LVI-tekniset ja voimalaitetekniset korjaukset suorittavat eri henkilöt.

Investointien hallinta

Kohteelle muodostetaan pitkän tähtäimen suunnitelma, jossa määritellään tulevat tiedossa olevat korjaushankkeet. Investointien vetovastuu on kohdemanagerilla, huomioiden käyttäjien ja kiinteistöyksikön tarpeet. Osa investointitarpeista syntyy käyttäjän kapasiteetti- tai esimerkiksi turvallisuustason muutoksista.

1.3.3 Palvelukuvauksen muutokset

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