

## Käytetyt termit

- Asiakas - operaattorin loppuasiakas tai loppuasiakkaan toimitila
- Operaattori - palvelua Valoolta ostava operaattoriasiakas
- Toimittaja - verkon omistaja Valoo Oy ja sen tytäryhtiöt

## SLA palvelutasot

SLA palvelut ovat Wholesale palvelutuotteiden lisäpalveluita. SLA palvelut sisältävät vikailmoitusten vastaanottoon ja vikojen korjaamiseen liittyviä palveluita.

SLA peruspalvelutaso sisältyy palvelun hintaan, mikäli sopimuksessa näin on mainittu. Erikseen voidaan sopia lisämaksullisia palvelutasoja.

Kuitutuotteiden osalta vianrajaus- ja korjaustoimenpiteet käynnistyvät aina asiakkaan vikailmoituksen perusteella.

## SLA Basic

- Peruspalvelutaso, joka kuuluu kaikille Wholesale tuotteille.
- Priorisoitu puhelinnumero ja viankorjaus
- Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään arkinen ma-pe klo 8–16 välisenä aikana.

## SLA Pro

- Korotettu palvelutaso Wholesale tuotteille
- Wholesale kapasiteettituotteilla valvottu yhteys, jolloin vianrajaus käynnistyy automaattisesti
- Priorisoitu puhelinnumero ja viankorjaus
- Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään arkinen ma-pe klo 8–18 ja lauantaisin klo 10–16 välisenä aikana.
- Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteiden tavoitteellinen vasteaika on 8 tuntia palveluaikana

## Kiirehditty viankorjaus

- Asiakkaan on mahdollista tapauskohtaisesti tilata työtä tehtäväksi palveluajan ulkopuolella. Tämä sovitaan kuitenkin aina erikseen ja tilattu työ on erikseen laskutettavaa.

## Yhteystiedot

Vikailmoitusten yhteydenotonnumero on 09 3154 3060 ja se palvelee asiakaspalvelun aukioloaikoina. Vikailmoituksia otetaan vastaan myös sähköpostitse [yritystuki@valoo.fi](mailto:yritystuki@valoo.fi). Kiireelliset vikailmoitukset tulee tehdä puhelimitse.

## Määritellyt huoltokatkot

Toimittajalla on käytössä seuraavat huoltokatkot:

- Joka kuukauden toinen keskiviikon vastainen yö kello 00:00 – 07:00
- Viikoittainen huoltokatko torstain vastainen yö kello 02:00 – 07:00

Huoltokatkoja pidetään, mikäli verkon ylläpito niitä vaatii. Ajankohtaiset huolto- ja häiriötiedotteet <https://www.valoo.fi/huolto-ja-hairiotiedotteet/>

Valoo Oy yleiset sopimusehdot yritys- ja operaattoriasiakkaille on luettavissa verkkosivuilta

<https://www.valoo.fi/toimitusehdot/>

Valoo Oy tietosuojaseloste on luettavissa verkkosivuilta <https://www.valoo.fi/privacy-policy/>