

# CSC Gate Kansallinen H.323 Gatekeeper - palvelukuvaus

## 1. Yleistä

Tämä dokumentti kuvaa Suomen kansallisen H.323 gatekeeper palvelun, jatkossa ”Palvelu”.

## 2. Palvelun osapuolet

### *Tarjoaja*

Palvelun tarjoaja huolehtii kansallisen tason gatekeeperin toiminnasta.

### *Asiakas*

Asiakas on vastuussa oman organisaation gatekeeperistä sekä vastuullaan olevien päätelaitteiden toiminnasta gatekeeper -arkkitehtuurissa.

### *Loppukäyttäjä*

Loppukäyttäjä käyttää Asiakkaan tarjoamaa gatekeeper-palvelua päätelaitteellaan.

## 3. Tarjottava palvelu

### *Kansallinen H.323 Gatekeeper*

Tarjottava palvelu on E.164 numerointiin perustuva videoneuvottelun tavoitettavuuspalvelu. Tavoitettavuustietona käytetään yksityistä GDS-numerointia, joka pohjautuu organisaation olemassaoleviin puhelinnumeroihin. Palvelu pitää sisällään varmistetun kansallisen gatekeeper - palvelimen.

### *Asiakkaan helpdesk*

Asiakkaan teknisten ja hallinnollisten ongelmien selvittämistä varten Tarjoaja tarjoaa yhteydenottopisteen (helpdesk). Yhteydenottopiste ottaa vastaan ongelmaraportit, käsittelee ne ja raportoi asian edistymisestä ja ratkaisemisesta Asiakkaalle. Tarjoaja ei tarjoa helpdesk-palvelua Loppukäyttäjälle tämän palvelun puitteissa.

## 4. Toimitusehdot ja hakemismenettely

### *Sisällöntuotannon tekninen toteutus*

Asiakas toimittaa Tarjoajalle tarvittavat tiedot Palveluun kytkeytymiseksi. Tarjoaja liittää Asiakkaan palvelun piiriin. Tarjoaja ylläpitää tietoja Palvelun käyttäjistä.

### *Hakeminen, lomake (liite A)*

Asiakas hakee käyttöoikeutta käyttäen liitteen A mukaista lomaketta.

### *Hinnasto (liite B)*

Tarjoaja tarjoaa palvelua käyttäen liitteen B mukaista hinnastoa.

## 5. Virhe- ja ongelmatilanteiden raportointi

Asiakas raportoi ongelmatilanteista Tarjoajan helpdeskiin. Tarjoaja tarjoaa helpdesk -palvelua liitteen C mukaisesti.

## 6. Palvelun seuranta ja raportointi

Tarjoaja raportoi Palvelun toiminnasta Asiakkaalle.

### *Seurantatyökalut*

Tarjoaja tarjoaa mahdollisuuden todentaa Palvelun toimintakyky.

### *Raportointimenettely*

Tarjoaja raportoi Palvelun käytettävyydestä WWW-sivuston kautta.

## **7. Tavoitettavuustietokanta**

Tarjoaja ylläpitää Palvelun teknisiä määrittämiä siihen liittyneistä Asiakkaan laitteista. Tämä Tavoitettavuustietokanta määrittää yhteyksien reitityksen.

## **8. Vastuut ja velvollisuudet**

### ***Tarjoaja***

1. Palvelun käytettävyys. Tarjoaja huolehtii, että Palvelu on käytettävissä Palvelutasokuvauksen (liite D) mukaisesti.
2. Asiakkaiden hyväksyminen. Palvelun Asiakkaiden tulee täyttää 'Edellytykset Asiakkuudelle' (liite E)
3. Tietojen oikeellisuus. Tavoitettavuustietokannan (kohta 7) tulee säilyttää eheydensä ja että sen sisältö on oltava Asiakkaiden raportoinnin mukainen
4. Asiakassuhteen päätyminen. (Liite F)
5. Korvauskysymykset. Tarjoaja on velvollinen korvaamaan Palvelun häiriöstä aiheutuvaa haittaa enintään palvelun Asiakkaalle aiheuttaman vuosikustannuksen verran.
6. Kehitysryhmän koordinointi. Tarjoaja on velvollinen huolehtimaan Palvelun kehitysryhmän kokoontumisesta (kohta 9) ja toimimaan ryhmän sihteerinä.

### ***Asiakas***

1. Delegoidun alueen datan oikeellisuus ja eheys. Asiakas on velvollinen huolehtimaan Palveluun antamansa tiedon oikeellisuudesta ja ilmoittamaan muutoksista Tarjoajalle.
2. Palvelun häirintä. Asiakas ei saa omalla toiminnallaan estää Palvelun toimintaa, vaan on velvollinen korjaamaan häiriön. Asiakas on vastuussa Loppukäyttäjistään.

### ***Loppukäyttäjä***

1. Palvelun häirintä. Loppukäyttäjä ei saa omalla toiminnallaan estää Palvelun toimintaa.

## **9. Toiminnan seuranta ja kehittäminen**

Palvelun toimintaa kehittää edelleen Kehitysryhmä, johon Asiakkaat voivat halutessaan ottaa osaa. Kehitysryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin.

## **10. Tietoturva**

Tarjoaja huolehtii Palvelun tietoturvasta. Asiakas huolehtii omien järjestelmiensä tietoturvasta.

## **11. Palvelukuvauksen muuttaminen**

Tarjoaja voi muuttaa Palvelukuvausta 3 kk kuluttua Asiakkaille ilmoittamisen jälkeen. Palvelukuvauksen muutos on ennen ilmoitusta esiteltävä Kehitysryhmälle.

## **12. Palvelun lopettaminen**

Tarjoaja voi lopettaa Palvelun 6 kk irtisanomisajalla.

## **13. Liitteet**

- A. Hakulomake
- B. Palveluhinnasto
- C. Helpdeskin toimintamalli
- D. Palvelutasokuvaus
- E. Edellytykset Asiakkuudelle
- F. Asiakassuhteen päätyminen

## A. Hakulomake

### CSC Gate KÄYTTÖOIKEUSHAKEMUS

|                 |                       |                     |
|-----------------|-----------------------|---------------------|
| Uusi hakija [ ] | Yhteystietomuutos [ ] | Tekninen muutos [ ] |
|-----------------|-----------------------|---------------------|

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>1. HAKIJA</b>              |  |
| Organisaation nimi            |  |
| Osoite                        |  |
| Laskutusosoite                |  |
| Puhelinnumero                 |  |
| Y-Tunnus                      |  |
| <b>2. YHTEYSTIEDOT</b>        |  |
| Hallinnollinen yhteyshenkilö  |  |
| Osoite (jos toinen kuin yllä) |  |
| Puhelinnumero                 |  |
| Sähköpostiosoite              |  |
| Tekninen Yhteyshenkilö        |  |
| Osoite (jos toinen kuin yllä) |  |
| Puhelinnumero                 |  |
| Sähköpostiosoite              |  |
| Tietoturvayhteyshenkilö       |  |
| Osoite (jos toinen kuin yllä) |  |
| Puhelinnumero                 |  |
| Sähköpostiosoite              |  |
| <b>3. GATEKEEPERIN TIEDOT</b> |  |
| Gatekeeperin IP-osoite        |  |
| Gatekeeper malli ja merkki    |  |
| GDS-numeroalue (1)            |  |
| GDS-numeroalue (2)            |  |
| GDS-numeroalue (3)            |  |
| GDS-numeroalue (4)            |  |
| GDS-numeroalue (5)            |  |
| <b>4. LISÄTIEDOT</b>          |  |
|                               |  |

## ***B. Palveluhinnasto***

| <b><i>Toimenpide</i></b> | <b><i>Hinta (E) ALV0</i></b> | <b><i>Hinta (E) ALV 22%</i></b> |
|--------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Liittymismaksu (akat)    | 1000                         | 1220                            |
| Liittymismaksu (muut)    | 1500                         | 1830                            |
| Vuosimaksu (akat)        | 1150                         | 1403                            |
| Vuosimaksu (muut)        | 1800                         | 2196                            |
| Asiantuntijatyö          | 100/h                        | 122/h                           |

*Lyhtenteiden selitykset:*

*akat*

*korkeakoulu- ja tutkimuslaitosasiakkaat*

*muut*

*muut asiakkaat*

*CSC 27.7.2006*

### ***C. Helpdeskin toimintamalli***

#### **Asiantuntijapalvelu toimistoaikana**

Helpdesk vastaa asiakkaiden teknisiin ja hallinnollisiin kysymyksiin sekä vastaanottaa ongelmaraportit.

Nimi: Funet NOC/CSC Gate  
Päivystysaika: 8:30-16, muulloin vastaaja  
Puhelinnumero: 09-457 2704  
Sähköpostiosoite: noc@funet.fi

#### **Vikailmoitukset toimistoajan ulkopuolella (optio)**

Palvelun laajennus ei kuulu tämän sopimuksen piiriin.

## ***D. Palvelutasokuvaus***

### **Palvelun hallinto**

Käyttäjän tukitoimet käsitellään seuraavasti:

1. Käyttäjähakemusten käsittely  
Uusien käyttäjien hakemus käsitellään kolmen (3) arkipäivän kuluessa hakemuksen vastaanotosta.
2. Hallinnollisten tietojen muutokset  
Käyttäjän lähettämät hallinnollisten tietojen muutokset käsitellään viiden (5) arkipäivän kuluessa muutoksen vastaanotosta.
3. Reititysmuutokset  
Käyttäjän ilmoittamat reititysmuutokset käsitellään kahden (2) arkipäivän kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

### **Tekninen palvelualusta**

Teknisen palvelualustan toimivuus määritellään seuraavasti

1. Web-raportointi  
WWW-raportointia tarjotaan best effort-pohjaisesti kuitenkin niin, että käyttökatkojen määrä pyritään pitämään mahdollisimman alhaisena.
2. Kansallisen gatekeeperin palvelutaso  
Palvelua tarjotaan best effort -pohjaisesti kuitenkin niin, että käyttökatkojen määrä pyritään pitämään mahdollisimman alhaisena.
3. Kansallisen gatekeeperin tekniset vikatilanteet toimistoaikana  
CSC Gate:n tekniset ongelmatilanteet korjataan vähintään ongelman ilmenemisen jälkeisenä toimistopäivänä (24h).

### **Huoltokatkot**

Palvelun huoltoikkuna on joka kuukauden ensimmäinen maanantai klo 9:00-22:00. Järjestelmän korjaustoimet ajoitetaan k.o. ikkunaan, jolloin Palvelussa voi olla häiriöitä. Huollot pyritään kuitenkin järjestämään niin, että häiriöt eivät näy Asiakkaalle asti.

### ***E. Edellytykset Asiakkuudelle***

1. Asiakkaalla on Suomessa liiketoimintaa (Y-tunnus).  
CSC Gate on Suomessa tarjottava palvelu. Tästä syystä yhdistämissä tehdään GDS/00358 prefiksin alaisuudessa.
2. Asiakkaalla on omaa gatekeeper-infrastruktuuria.  
Kansalliseen gatekeeperiin määritellään reitityksiä vain toisiin gatekeepereihin.
3. Asiakkaan järjestelmät ovat tavoitettavissa julkisen Internet-verkon välityksellä.  
Asiakkaan gatekeeper-infrastuktuuri on tällöin tavoitettavissa ilman lisäkustannuksia.
4. Asiakas toimittaa riittävät tekniset ja hallinnolliset tiedot kytkemistä varten.  
Asiakasta ei voida liittää järjestelmään, jollei riittäviä perustietoja ole käytettävissä.

#### ***F. Asiakkassuhteen päätyminen***

Asiakassuhde loppuu, jos jokin seuraavista ehdoista täyttyy:

1. Asiakas irtisanoo Palvelun.
2. Tarjoaja lopettaa Palvelun tuottamisen.
3. Asiakkaan liiketoiminta Suomessa loppuu.  
CSC Gate on Suomessa tarjottava palvelu.
4. Palvelumaksuja ei suoriteta.  
Jos asiakas ei suorita maksujaan, Tarjoaja voi irtisanoa Asiakkaan palvelun.
5. Asiakkaan järjestelmät eivät ole tavoitettavissa neljän viikon kuluessa yhteyden katkeamisesta.  
Jos Asiakkaan tekniset järjestelmät menettävät toimintakykynsä, Tarjoaja voi irtisanoa Asiakkaan palvelun.
6. Asiakas ei täytä velvollisuuksiaan (kohta 8 Asiakkaan velvollisuudet).