

PALVELUKUVAUS; Verkkokaupan palvelinresurssit

1. PALVELUN KUVAUS

Verkkokaupan palvelinresursseilla tarkoitetaan konesali-, palvelin- ja tietoliikennepalveluita Nethit Systems Oy:n toteuttamalle verkkokaupalle. Palvelu tuotetaan Welcom Netin vikasietoisesta pilvipalveluympäristöstä. Welcom Net tuottaa palvelut omana tuotantona ja palvelinkeskukset sijaitsevat Suomessa.

2. PALVELUN SISÄLTÖ

Verkkokaupan palvelinresurssit koostuvat useista eri palveluista, joita tarvitaan verkkokaupan kapasiteetin riittävyteen ja näkymiseen Internetissä. Palvelulla varmistetaan mm. verkkokaupan vaatimat suurten kävijämäärien piikit. Welcom Net toimii tiiviissä yhteistyössä Nethit Systems Oy:n kanssa parhaan palvelutason saavuttamiseksi. Palvelun eri osat ovat kuvattu alla.

2.1 KONESALI

Welcom Netin pääasiallinen konesali sijaitsee Helsingin Pasilassa. Konesalissa on mm. kulunvalvonta, videovalvonta- ja vartiointipalvelut. Konesalin sähkönsyöttö on varmennettu UPS-järjestelmillä ja varavoimageneraattoreilla. Konesalissa on tehokas jäähdytys ja sammutusjärjestelmä.

Muut varakonesalit sijaitsevat Helsingin Pitäjänmäellä, sekä Espoon Otaniemessä.

2.1 PALVELIMET

Palvelimet ovat optimoitu ja suunniteltu verkkokauppojen vaatimille suurille kävijämäärille. Palvelimet ovat vikasietoisia korkean kapasiteetin laitteita yhdistettynä nopeaan kuitupohjaiseen levyjärjestelmään.

2.2 TIETOLIIKENNE

Konesalit ovat yhdistettynä internetiin usean eri carrier operaattorin yhteyksin ja varmennettu BGP reitityksellä. Yhteydet konesalien välillä on varmistettu nopealla valokuituringillä. Welcom Net on teletoimintailmoituksen tehnyt operaattori, sekä RIPE (Regional Internet Registry) jäsen.

2.3 SKAALAUTUVUUS

Skaalautuvuus mahdollistaa suuret kävijämäärät, eli tietoliikennettä tai palvelinkapasiteettia ei ole rajoitettu. Palvelinresurssien laskutus perustuu kävijämääriin.

Kävijämäärät raportoi Welcom Netille Nethit Systems Oy. Palvelinresurssien tasot:

TASO 1: Alle 10.000 kävijää kuukaudessa

TASO 2: 10.000 – 69.999 kävijää kuukaudessa

TASO 3: 70.000 – 149.999 kävijää kuukaudessa

TASO 4: 150.000 – 499.999 kävijää kuukaudessa

TASO 5: 500.000 – 1.000.000 kävijää kuukaudessa

TASO 6: Yli 1.000.000 kävijää kuukaudessa

Kävijämäärällä tarkoitetaan uniikkeja käyntejä ja voimassa oleva taso voidaan hetkellisesti ylittää ilman lisäkustannuksia.

2.3 TIETOTURVA

Welcom Net vastaa palvelinjärjestelmien päivityksistä ja palomuurauksesta. Welcom Net pidättää oikeuden estää tiettyjä IP-osoitteita, mikäli havaitaan väärinkäyttöä tai huomattavaa määrää haittaliikennettä.

Welcom Net vastaa palvelinpuolen ylläpidosta, kuten virtualisointijärjestelmästä ja käyttöjärjestelmistä. Welcom Net ei vastaa sovellustason tai kolmansien osapuolien tietoturvasta tai ohjelmistoista.

Varmuuskopiointi tehdään kerran yössä ja säilytetään 30 päivää. Varmistuksissa noudatetaan vähintään 3-2-1 periaatetta. Kolme eri kopiota, kahdella eri medialla, yksi eri sijainnissa. Varmuuskopiointi tehdään nopeille ja vikasietoisille levyjärjestelmille sekä niiden toimivuus testataan automaattisesti.

2.4 PALVELUTASO

Verkkokaupan palvelinresurssit sisältää seuraavan palvelutason (SLA)

- Tavoitettavuus vähintään: 99.7%
- Palvelinjärjestelmän automaattinen seuranta ja hälytys ylläpitäjille 24/7/365
- Vian korjauksen aloittaminen hälytyksestä max 1h.
- Priority 1 palvelutaso

Priority 1 palvelutaso tarkoittaa ensisijaista palvelutasoa verkkokauppa asiakkuuksille.

3. ASIAKASPALVELU

3.1 TOIMISTOAIKOINA

Asiakaspalvelumme on tavoitettavissa sähköpostitse ja puhelimitse arkisin klo 8-17.

3.2 TOIMISTOAIKOJEN ULKOPUOLELLA

Tekninen vikapäivystyksemme on tavoitettavissa toimistoaikojen ulkopuolella asiakaspalvelunumerosta. Puhelu ohjautuu toimistoaikojen ulkopuolella vastaajaan, jossa on ohjeet päivystäjän tavoittamiseksi.

Tekninen vikapäivystys on tavoitettavissa 24/7/365. Vian selvitys aloitetaan toimistoaikojen ulkopuolella kahden tunnin sisällä vikailmoituksen vastaanottamisesta.

Aiheettomat vikailmoitukset tai tekniseen vikapäivystykseen kuulumattomat työt veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

4. LISÄPALVELUT

Tarjoamme erilaisia lisäpalveluita erillisen hinnaston tai tuntityöhinnaston mukaisesti.

Lisäpalveluita ovat esim.

- Verkkotunnuksien rekisteröinnit

- Nimipalvelut (DNS)
- Sähköpostipalvelut
- Erityistarpeet, esim. liikenteen estot tietyistä osoiteavaruuksista.
- Liikenteen reititykset
- Liikenteen suodatukset
- Muut projektityöt

5. LASKUTUS JA PALVELUN VOIMASSAOLO

Sopimus on voimassa toistaiseksi. Welcom Net laskuttaa palveluista 3 kk:n jaksoin. Palvelu on irtisanottavissa seuraavan laskutuskauden loppuun.

6. MUUT EHDOT

Welcom Net yleiset sopimusehdot