

**OPERAATTORIEN VÄLISET
TOIMINTATAVAT
LAAJAKAISTAPROSESSEISSA V4**

24.10.2013

Julkaisija
Viestintävirasto

KUVAILULEHTI
Asiakirjan päivämäärä
24.10.2013

Tekijät Prosessit-työryhmä		Asiakirjan laji Työryhmäraportti	
		Toimeksiantaja Viestintävirasto	
Asiakirjan nimi OPERAATTORIEN VÄLISEET TOIMINTATAVAT LAAJAKAISTAPROSESSEISSA			
Tiivistelmä Viestintävirasto perusti Prosessit-työryhmän tavoitteenaan tehostaa ja yhdenmukaistaa teleyritysten välistä tilaus- ja toimitusprosessiin liittyvien tietojen vaihtoa ja näin nopeuttaa tapahtumien käsittelyä ja vähentää niissä esiintyviä virhetapauksia. Prosessit-työryhmä julkaisi työnsä ensimmäisen vaiheen tulokset työryhmäraportissa 5/2005 Laajakaistayhteyksien tilaus- ja toimitusprosessit. Työryhmä on jatkanut prosessien ja käytäntöjen yhtenäistämistä ja julkaisee nyt päivitettyt menettelytapasuositukset, joita tulisi noudattaa operaattorien välisten tukkutuotteiden tilaus- ja toimituskäytännöissä. Muutoksena edelliseen raporttiversioon (17.9.2007) verrattuna, tämä raportti määrittelee uuden prosessin <i>Valtuutettu irtisanominen</i>. Muutokset 4.3.2008 julkaistuun versioon ovat: - 23.7.2013: Viestintävirasto päivitti vaihtotilaussuositusta siten, että www.vaihtotilaus.fi -sivusto poistuu käytöstä ja vaadittavat tiedot tulee ilmoittaa vain teleyrityksen omalla sivustolla. - 7.3.2008: Valtuutettuun irtisanomiseen lisättiin hylkäysperusteeksi se, jos toimija ei ole itse mukana prosessissa. Työryhmän työhön on osallistunut 31 henkilöä 12 organisaatiosta: Mika Almgrén (Saunalahti Group Oy), Juha Asikainen (Accenture Oy), Markku Brummer (Numpac Oy), Harri Hanikka (Elisa Oy), Simo Hautaluoma (DNA Palvelut Oy), Susanna Heikkinen (Numpac Oy), Asko Istolahti (Vaasan Läänin Puhelin Oy), Lea Ikonen (Sonera Carrier Networks Oy), Jarmo Joenranta (DNA Oy), Lassi Junkkarinen (MindRent Oy), Jukka Kantinkoski (Elisa Oy), Mikko Kaplas (Viestintävirasto), Paavo Koskelin (TeliaSonera Finland Oy), Laura Kuulasmaa (Elisa Oy), Sami Lumpola (Saunalahti Group Oy), Petri Makkonen (Viestintävirasto), Klaus Nieminen (pj.) (Viestintävirasto), Heidi Paukkunen (DNA Oy), Päivi Peltola-Ojala (Viestintävirasto), Henriikka Piekkala (Viestintävirasto), Ari Rikkilä (Elisa Oy), Sami Rissanen (Saunalahti Group Oy), Sanna Räsänen (SW Television Oy / Welho), Antero Saarinen (siht.) (Viestintävirasto), Sanna-Kaisa Sihvola (Elisa Oy), Anneli Siukola (TeliaSonera Finland Oy), Jouni Tanskanen (Viestintävirasto), Marko Taponen (TeliaSonera Finland Oy), Jussi Taskula (TeliaSonera Finland Oy), Taina Vehniäinen (TDC Oy) ja Päivi-Maria Virta (Viestintävirasto).			
Avainsanat Tilaus- ja toimitusprosessi, laajakaistayhteys, tukkutuote ja vaihtotilaus			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisuja			
Kokonaissivumäärä 24	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Viestintävirasto		Kustantaja Viestintävirasto	

Postiosoite
PL 313
00181 HELSINKI
Y-tunnus 0709019-2

Käyntiosoite
Itämerenkatu 3 A
00180 HELSINKI

Puhelin
09 69 661
Telekopio
09 6966 410

Sähköposti
info@ficora.fi
Kotisivu
<http://www.ficora.fi>

SISÄLLYS

SISÄLLYS.....	2
1 JOHDANTO	3
1.1 PROSESSIEN OSAPUOLET	3
1.2 TILATTAVAT TUOTTEET	4
2 SAATAVUUDEN TARKISTUS	5
3 UUDEN YHTEYDEN TILAUS (TILAUS).....	6
3.1 TILAAJAYHTEYS JA TILAAJAYHTEYDEN RINNAKKAISKÄYTTÖ.....	7
3.2 ASENNUSTAPA	7
3.3 TOIMITUSPÄIVÄ.....	7
3.4 TILAUKSEN HYVÄKSYMISPERUSTEET	8
3.5 TILAUSVAHVISTUS	9
3.6 VALMISTUMISILMOITUS	9
4 MUUTOSTILAUS.....	10
4.1 TOIMITUSPÄIVÄ.....	11
4.2 TILAUKSEN HYVÄKSYMISPERUSTEET	11
4.3 TILAUSVAHVISTUS	12
4.4 VALMISTUMISILMOITUS	12
5 YHTEYDEN IRTISANOMINEN	13
6 VAIHTOTILAUS.....	14
6.1 LIITTYMÄN YKSILÖINTI JA TIETOJEN JULKAISU	15
6.2 IRTISANOMISEN HYLKÄYSPERUSTEET	16
6.3 VAIHTOTILAUKSEN HYVÄKSYMISPERUSTEET.....	17
6.4 PÄIVÄMÄÄRÄT, VIIVEET JA KATKOSAJAT	18
6.5 TILAAJAN JA VANHAN PO:N VÄLINEN VIESTIEN VAIHTO	18
6.6 ASIAKKAAN TIEDOTTAMINEN.....	19
6.7 PERUUTUKSET VAIHTOTILAUKSISSA	19
7 VALTUUTETTU IRTISANOMINEN	19
7.1 PROSESSIN KUVAUS.....	20
7.2 VÄLITETTÄVÄT TIEDOT	21
7.3 KUITTAUKSEN SISÄLTÖ JA IRTISANOMISEN HYLKÄYSPERUSTEET.....	21
7.4 TIETOJEN JULKAISU JA TILAAJAN JA VANHAN PO:N VÄLINEN VIESTIEN VAIHTO	22
LYHENNELUETTELO	23
8 KÄSITELUETTELO	23

1 JOHDANTO

Viestintävirasto perusti Prosessit-työryhmän syksyllä 2004 määrittelemään teleyritysten välisiä tilaus-, toimitus- ja vianhallintaprosesseja. Työryhmä julkaisi työnsä tulokset 1.6.2005 Laajakaistayhteyksien tilaus- ja toimitusprosessit -työryhmäraportissa.

Työryhmä on jatkanut työtä täsmentämällä kuluttajalaajakaistayhteyksien tilaus- ja toimitusprosesseissa tarvittavia toimintatapoja tavoitteenaan prosessien harmonisointi ja automatisointi. Tässä raportissa kuvataan työryhmän suosittelemat menettelytavat, joita eri operaattorien toivotaan noudattavan. Mikäli kuvattuja menettelytapoja ei voida ottaa käyttöön nykyisten tietojärjestelmien asettamien rajoitteiden takia, tulee kyseisten operaattorien päivittää järjestelmiään tässä raportissa esitettyjen toimintatapojen mukaisiksi.

Raportissa määritellään toimintatapoja seuraaviin prosesseihin:

- saatavuuden tarkistus
- uuden yhteyden tilaus
- muutostilaus
- yhteyden irtisanominen
- vaihtotilaus
- valtuutettu irtisanominen

Raportin edelliseen versioon (V2, 17.9.2007) verrattuna ainoa muutos versiossa 3 oli luvussa 7 kuvatus valtuutetun irtisanomisen määrittely.

www.vaihtotilaus.fi -sivustoon liittyvien ongelmien takia Viestintävirasto pyysi toukokuussa 2013 vaihtotilausprosessia käyttäviltä teleyrityksiltä näkemyksiä siitä, haluavatko ne jatkaa edelleen www.vaihtotilaus.fi -sivuston käyttöä vai muutetaanko prosessia siten, että teleyrityksen tulee pelkästään julkaista tarvittavat tiedot [www-sivuillaan](http://www.vaihtotilaus.fi) ja nykyinen www.vaihtotilaus.fi -sivusto ajetaan alas. Saadun palautteen perusteella Viestintävirasto muutti prosessia jälkimmäisen vaihtoehdon mukaisesti. Tämä on ainoa muutos raportin edelliseen versioon (V3, 7.3.2008) verrattuna.

1.1 Prosessien osapuolet

Prosessirajapinnan määrittelyssä esiintyvät osapuolet ovat

- **Tilaaaja:** Teleyritys, joka tekee saatavuuskyselyn, tilauksen, muutostilauksen tai irtisanomisen toiselle operaattorille. Tilaaaja voi olla verkko- tai palveluoperaattori.
- **Toimittaja:** Teleyritys, joka toimittaa yhteyden tai vastaa saatavuuskyselyyn.
- **Asiakas:** Käyttäjä, joka on tehnyt teleyrityksen (Tilaaaja) kanssa sopimuksen viestintäpalvelun käyttämisestä ja jolle palveluoperaattori toimittaa laajakaistaliittymän. Tässä raportissa asiakkaalla tarkoitetaan sekä kuluttaja- että yritysasiakkaita.
- **Vanha palveluoperaattori (PO):** Vaihtotilauksessa tai valtuutetussa irtisanomisessa irtisanottavan liittymän Tilaaaja eli luovuttava teleyritys.

Työryhmä on tunnistanut myös toimintamallin, jossa Tilaaajan ja Toimittajan vastuu on jakaantunut tässä suosituksessa kuvatus poikkeavasti. Mallissa Toimittaja on ulkoistanut varsinaisen asennustoiminnan Tilaaajan vastuulle. Tästä huolimatta työryhmä suosittelee, että tässä raportissa kuvatut menettelytavat otetaan käyttöön soveltuvin osin.

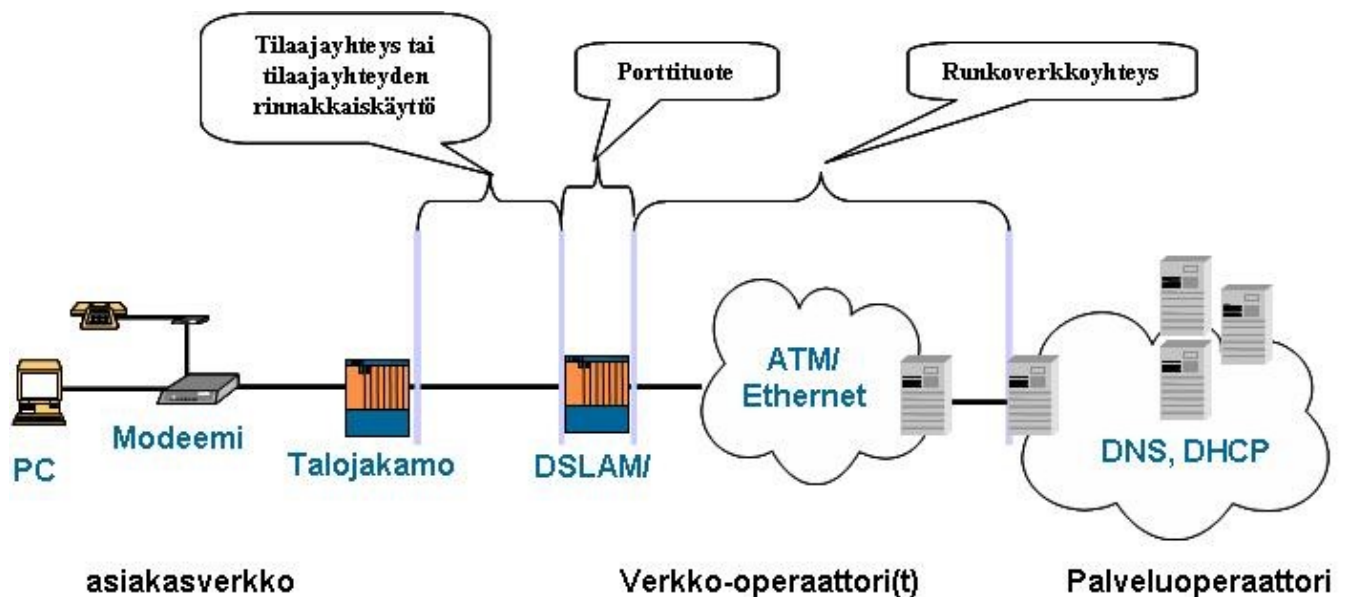
Lisäksi prosessissa voi olla mukana toimijoita, jotka välittävät sanomia Tilaaajan ja Toimittajan lukuun.

- **Lähettäjä:** Taho, jonka järjestelmästä kyseessä oleva sanoma lähtee.
- **Vastaanottaja:** Taho, jonka järjestelmään kyseessä oleva sanoma saapuu.

Raportin selkeyden ja ymmärrettävyyden parantamiseksi on tässä raportissa esitetyt transaktiokuvat kuitenkin yksinkertaistettu jättämällä sekä Lähettäjä että Vastaanottaja kuvaamatta.

1.2 Tilattavat tuotteet

Tässä toimintatapaohjeessa käsitellään kuvan 1 mukaisia kuluttajalaajakaistatuotteita. Luvussa 7 kuvattu valtuutettu irtisanominen soveltuu myös muun tyyppisiin laajakaistaliittymätoteutuksiin.



Kuva 1: Laajakaistayhteystuotteet

- **Tilaajayhteys:** Tilaajayhteydellä tarkoitetaan 2- tai 4-johdinyhteyttä (kupari) Asiakkaalta Toimittajan keskukseseen.
- **Tilaajayhteyden rinnakkaiskäyttö:** Tilaajayhteyden rinnakkaiskäytöllä tarkoitetaan 2-johdinyhteyden yläkaistaa.
- **Porttituote:** Porttituotteella tarkoitetaan ADSL-, ADSL2-, ADSL2+-, ADSL2++-, ISDN-, G.SHDSL-, VDSL- tai VDSL2-porttia, johon tilaajayhteys tai yhteyden yläkaista kytketään.
- **Runkoverkkoyhteys:** Runkoverkkoyhteydellä tarkoitetaan kyseessä olevan yhteyden välittämistä ja kytkemistä operaattoreiden väliseen nieluun.

Tilaajan saattaa olla mahdollista tilata Toimittajalta myös **Palvelutasosopimuksia (SLA)**, joilla tarkoitetaan Toimittajan tarjoamaa oletusarvosta poikkeavaa palvelutasoa, esimerkiksi nopeutettua viankorjausta. Lisäksi tässä raportissa kuvattuja toimintatapoja on mahdollista soveltaa sopimuksen mukaan myös kaapelidataverkoissa ja muissa operaattorien välisissä tukkutuotteissa.

Jokainen prosessissa käsiteltävä saatavuuskysely, tilaus tai irtisanominen kohdistuu yhteen loogiseen yhteyteen. Looginen yhteys saattaa kuitenkin koostua monesta fyysisestä komponentista, ja siten sekä saatavuuskysely, tilaus että irtisanominen voi sisältää useamman kuin yhden tuotteen. Palvelun irtisanomisen tai vaihtotilauksen yhteydessä tulee irtisanoa palvelun liittämiseen käytetty tilaajayhteys kokonaisuudessaan.

Esimerkki 1: Asiakas on tilannut palveluoperaattorilta 2M/512k:n ADSL-liittymän. Asiakkaalla ei ole verkko-operaattorin lankapuhelinliittymää. Palveluoperaattorilla on oma DSLAM verkko-operaattorin keskuksessa.

→ Palveluoperaattori (Tilaaaja) tilaa verkko-operaattorilta (Toimittaja) vain *tilaajayhteyden (2-johdin)*.

Esimerkki 2: Asiakas on tilannut palveluoperaattorilta 2M/512k:n ADSL-liittymän. Asiakkaalla on verkko-operaattorin lankapuhelinliittymä ADSL-liittymän asennusosoitteessa. Palveluoperaattorilla ei ole omaa DSLAMia verkko-operaattorin keskuksessa, mutta palveluoperaattorilla on alueella nielu verkko-operaattorin verkkoon.

→ Palveluoperaattori (Tilaaaja) tilaa verkko-operaattorilta (Toimittaja) samalla tilauksella *tilaajayhteyden rinnakkaiskäytön, porttituotteen ja runkoverkkoyhteyden*.

2 SAATAVUUDEN TARKISTUS

Saatavuuskyselyn tarkoituksena on selvittää Toimittajan verkon saatavuus halutulle palvelulle halutulla alueella. Tyypillisesti saatavuuskysely on osa tilausprosessia, jossa Tilaaaja kirjaa tilauksen sähköisen tilausjärjestelmän (verkkoportaali) kautta Toimittajalle. Toimittaja tarkastaa, onko kyseiseen osoitteeseen saatavuutta, eli onko kysytty palvelu toteutettu verkkoon ko. osoitteessa. Mikäli vastaus on myönteinen, saa Tilaaaja myönteisen vastauksen kyselyyn. Mikäli verkkotietokannassa ei ole saatavuutta, Toimittaja hylkää Tilaaajan tekemän tilauksen.

Tilaaaja voi kysyä saatavuutta Toimittajalta myös erillisellä saatavuuskyselyllä. Laajakaistaliittymän tilaus ei kuitenkaan edellytä saatavuuskyselyn tekemistä.



1. *Saatavuuskyselyllä* Tilaaaja kysyy Toimittajalta yksilöimänsä yhteyden saatavuutta.
2. *Vastaanottokuittaus* on Toimittajan tilausjärjestelmästä saatava tilaus- tai työtunniste.
3. *Saatavuuskyselyvastaus* on Toimittajan vastaus saatavuuskyselyyn.

Toimittajan vastauksesta tulee ilmetä ne tuotteet, jotka voidaan toimittaa kysyttyyn osoitteeseen.

- Jos esimerkiksi talokaapelin kaikki parit ovat käytössä, voidaan yhteys mahdollisesti toimittaa yläkaistalla.
- Jos taas yläkaista on käytössä, voidaan yhteys mahdollisesti toimittaa omalla parillaan.

Toimittajan tulee antaa vastaus enintään viiden (5) työpäivän kuluessa kyselyn saapumisesta. Vastauksen tulee sisältää myös tieto tilaajayhteyden pituudesta.

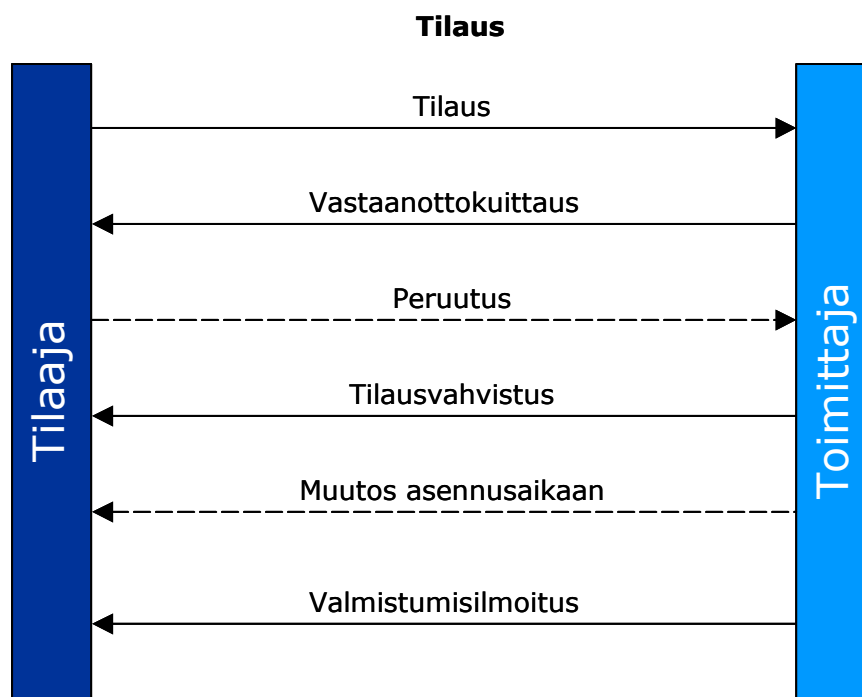
3 UUDEN YHTEYDEN TILAUS (TILAUS)

Asiakkaan kanssa laajakaistaliittymäsopimuksen tehnyt palveluoperaattori (Tilaaja) tekee tilauksen Toimittajalle, joka pystyy toimittamaan (katso 2 Saatavuuden tarkistus) tilauksessa yksilöidyn yhteyden (katso 3.4 Tilauksen hyväksymisperiaatteet).

Uuden yhteyden tilausta käytetään myös seuraavissa tapauksissa:

- tilaajayhteyden korvaus tilaajayhteyden rinnakkaiskäytöllä
- tilaajayhteyden rinnakkaiskäytön korvaus tilaajayhteydellä
- siirtotilaus (uuden liittymän tilaus ja vanhan irtisanominen).

Huom.: Työryhmä suosittelee yllä olevan mukaisesti, että siirtotilaus muuttuu vanhan liittymän irtisanomiseksi ja uuden liittymän tilaukseksi operaattorin ottaessa myös muut tässä raportissa kuvatut prosessit käyttöön.



Tilausprosessin vaiheet on kuvattu tarkemmin alla. Vaiheet 3 ja 5 eivät kuulu tavalliseen tilausprosessiin, ja niiden käytöstä on sovittava erikseen Tilaajan ja Toimittajan kesken.

1. **Tilaus**: Tilaaja tekee uuden yhteyden tilauksen Toimittajalle (tavallisesti Toimittajan sähköisen tilausjärjestelmän kautta). Tilauksen tulee täyttää kohdassa 3.4 määritellyt tilauksen hyväksymisperusteet.
2. **Vastaanottokuittaus**: Vastaanottokuittaus on Toimittajan tilausjärjestelmästä tullut tilaus- tai työtunniste.
3. **(Peruutus)**: Tilaaja voi perua tekemänsä tilauksen. Tilaajan ja Toimittajan kahdenvälisellä sopimuksella sovitaan, kuinka peruutus toteutetaan käytännössä toimituksen eri vaiheissa ja mitä vaikutuksia peruutuksella on. Työryhmä suosittelee, että mahdolliset peruutukset tehdään sähköisen tilausjärjestelmän kautta tai, mikäli tämä ei ole vielä mahdollista, sähköpostitse.
 - Mikäli peruutus tehdään sähköpostitse, tulee viestin otsikkokentässä olla viesti "Tilauksen peruutus" ja vastaanottokuittauksessa saatu tarkin tilauksen yksilöivä

tunniste (yhteyden tunniste toimittajalla tai tilaus-/työtunniste). Jos tunnistetta ei ole saatu, peruutusviestissä välitetään kaikki tilauksen tiedot.

Peruutuksen on tultava perille aina ennen asennustöiden käynnistymistä, Muussa tapauksessa peruutusta ei voida hyväksyä.

4. **Tilausvahvistus:** Toimittaja vahvistaa uuden yhteyden tilauksen tilausvahvistuksella viimeistään viiden (5) työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta (katso tarkemmin 3.5).
5. **(Muutos asennusaikaan):** Toimittaja voi ilmoittaa Tilaajalle muuttuneesta asennusajasta. Toimittaja voi muuttaa vahvistamansa asennusajan vain perustellusta syystä. Ennakoitavissa olevia syitä, kuten kesälomia tai pyhäpäiviä, ei voida katsoa perustelluiksi syiksi asennusajan muuttamiseen.
6. **Valmistumisilmoitus:** Toimittaja vahvistaa toimituksen viipymättä Tilaajalle valmistumisilmoituksella (katso tarkemmin 3.6).

3.1 Tilaajayhteys ja tilaajayhteyden rinnakkaiskäyttö

Toimittaja voi korvata tilaajayhteyden yhteyden rinnakkaiskäytöllä ja päinvastoin, mikäli tilattua tuotetta ei voida toimittaa ja mikäli Tilaaja ei ole erikseen kieltänyt tuotteen korvausta tilauksessa.

- Esimerkki: Tilaajayhteys voidaan korvata tilaajayhteyden rinnakkaiskäytöllä, kun Tilaaja on tilannut tilaajayhteyden mutta kiinteistöön menevä talokaapeli on täynnä eikä tilaajayhteyttä siksi voida toimittaa.

Toimittajan on ilmoitettava tehdystä muutoksesta viimeistään valmistumisilmoituksen yhteydessä. Työryhmän näkemyksen mukaan Tilaajan ei tarvitse tehdä muutetusta tuotteesta enää uutta tilausta, vaan Tilaajan ja Toimittajan on turhien kustannusten välttämiseksi syytä tehdä tilattua tuotetta koskevat mahdolliset muutokset tietojärjestelmiinsä omaehtoisesti. Tämä vastaa vallitsevaa käytäntöä tapauksissa, joissa asiakas luopuu lankapuhelimestaan, jolloin Toimittaja korvaa automaattisesti tuotteen ja ilmoittaa tästä Tilaajalle.

Mikäli tilattua tuotetta ei voida toimittaa ja Tilaaja on kieltänyt toimitettavan tuotteen automaattisen muutoksen, asennus tehdään tällöin joko talojakamoon asti tai, mikäli tämä ei ole mahdollista, tilaus hylätään.

3.2 Asennustapa

Mikäli pistorasia-asennuksena (PiRa) tilattua liittymää ei ole mahdollista toimittaa pistorasialle saakka, Toimittaja voi automaattisesti korvata PiRa-asennuksen talojakamoasennuksella. Toimittaja voi tehdä muutoksen, mikäli PiRa-asennusta ei voida tehdä, koska

- kiinteistön sisäverkossa ei ole vapaita pareja
- olemassa oleva yläkaista on jo käytössä
- loppukäyttäjää ei ole tavoitettu.

Mikäli pistorasia-asennusta ei voi tehdä puuttuvan talokaapeli vuoksi, jättää Toimittaja yhteyden verkon luovutuspuolelle. Kun talojohto on rakennettu, voi Tilaajan asentaja/alihankkija kytkeä yhteyden Toimittajan antamalle parille, jos luovutuspuolella on lukitseminen päte.

Toimittajan on tiedotettava Tilaajalle muutoksesta ja sen syystä.

3.3 Toimituspäivä

Tilaajan tulee ilmoittaa tilauksessa, mikäli toimitus halutaan muuna kuin normaalitoimituksena. Mikäli Tilauksessa ei ole täsmennetty toimitustyyppiä, käsitellään tilausta normaalitoimituksena. Mahdollisia toimitustyyppisiä ovat *normaalitoimitus*, *määräpäivätoimitus* sekä *pikatoimitus*.

- *Normaalitoimitus*: Toimittaja määrittelee seuraavan vapaan syrjimättömän toimitusajan.
- *Määräpäivätoimitus*: Tilauksessa on päivämäärä, jolloin asiakas haluaa toimituksen tapahtuvan (vähintään minimi tilausajan kuluttua).
- *Pikatoimitus*: Normaalitoimitusta nopeampi toimitus, josta Toimittaja veloittaa hinnaston mukaisen lisämaksun.

3.4 Tilauksen hyväksymisperusteet

Toimittajalla on oikeus hylätä tilaus, mikäli tässä kohdassa määritellyt tilauksen hyväksymisperusteet eivät täyty. Tilauksen hylkäystapauksessa Toimittajan on ilmoitettava Tilaajalle viimeistään viiden (5) työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta, mitkä tilauksen tiedot ovat virheellisiä. Ilmoituksessa on lueteltava sanallisesti kaikki tilauksen virheelliset tiedot.

3.4.1 Tilaajayhteys

Tilaajayhteys-tapauksessa Toimittaja hyväksyy tilauksen seuraavilla tilaustiedoilla:

1. Tilaajayhteyden toimitusosoite on olemassa ja oikea.
 - Kiinteistöön on vapaita kuparipareja.
2. Tilaajayhteys on tilattu oikealle keskusalueelle.
 - Mikäli tilaus hylätään väärän keskusalue tiedon takia, tulee Toimittajan ilmoittaa Tilaajalle hylkäsilmoituksessa oikea keskusalue.
3. Tilaus sisältää asiakastiedot (nimi ja puhelinnumero).
 - Asiakastietojen puuttuminen EI ole hylkäyksen peruste muuten kuin tilauksessa, joka asennetaan pistorasialle asti.
4. Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun tilaajayhteystyypin.
5. Tilauksessa on oltava asennuspaikkatieto (talojakamo vai pistorasia, tavallisesti talojakamo).
6. Mikäli Tilaaja tilaa Toimittajalta vain tilaajayhteyden, on Tilaajan ilmoitettava tilauksessa myös pari, johon tilaajayhteys kytketään.

3.4.2 Tilaajayhteyden rinnakkaiskäyttö

Tilaajayhteyden rinnakkaiskäyttö -tapauksessa Toimittaja hyväksyy tilauksen näillä tilaustiedoilla:

1. Tilaajayhteyden toimitusosoite on olemassa ja oikea.
2. Puhelinnumero
 - Puhelinliittymän tulee olla Toimittajan toimittama.
 - Puhelinliittymän tulee sijaita ilmoitetussa toimitusosoitteessa.
 - Puhelinliittymän tulee olla analoginen.
 - Numero ei voi olla vaihteen alanumero.
 - Puhelinliittymällä tulee olla voimassaoleva sopimus.
 - Puhelinliittymän yläkaistalla ei ole minkään muun operaattorin yhteyttä, jota ei olisi jo irtisanottu.
3. Tilaajayhteys on tilattu oikealle keskusalueelle.
 - Mikäli tilaus hylätään väärän keskusalue tiedon takia, tulee Toimittajan ilmoittaa Tilaajalle hylkäsilmoituksessa oikea keskusalue.

4. Tilaus sisältää asiakastiedot (nimi ja puhelinnumero).
 - Asiakastietojen puuttuminen EI ole hylkäyksen peruste muuten kuin tilauksessa, joka asennetaan pistorasialle asti.
5. Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun tilaajayhteyden rajapinnan (yhdyskaapelin kaapelipari).
7. Tilauksessa on oltava asennuspaikkatieto (talojakamo vai pistorasia, tavallisesti talojakamo).
8. Mikäli Tilaaja tilaa Toimittajalta vain tilaajayhteyden rinnakkaiskäytön, on Tilaajan ilmoitettava tilauksessa myös pari, johon yhteys kytketään.

3.4.3 Operaattori-DSL (bitstream)

Tilaus käsittää seuraavat tuotteet:

- tilaajayhteys tai tilaajayhteyden rinnakkaiskäyttö
- porttituote (DSLAMin porttipaikka)
- runkoverkkotuote (siirtoyhteys Tilaajan ATM/Ethernet-nieluun).

Tilaajayhteyden ja tilaajayhteyden rinnakkaiskäyttötuotteiden hyväksymisperusteet on lueteltu kohdissa 3.4.1 ja 3.4.2. Näiden lisäksi tilauksen tulee täyttää seuraavat ehdot:

1. Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun porttituotteen, johon kuuluu
 - yhteyden nopeus (myötä- ja paluusuunnan nopeus)
 - liityntäverkkotuotteen portin tyyppi (esim. ADSL tai xDSL)
 - yhteyden tekninen tunniste (DHCP optio82).
2. Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun runkoverkkoyhteystuotteen. Tilauksessa on oltava tieto seuraavista asioista:
 - nielun tyyppi (ATM / Ethernet)
 - nielun tunniste
 - kanava-arvot (VLAN tai VPI/VCI).

3.5 Tilausvahvistus

Toimittaja vahvistaa uuden yhteyden tilauksen tilausvahvistuksella viimeistään viiden (5) työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta. Tilausvahvistuksessa pitää ilmoittaa vähintään seuraavat asiat:

- yhteyden tunniste toimittajalla
- tilaajayhteyden pituus
- kytkentäpaikka
- toimituspäivä.

3.6 Valmistumisilmoitus

Kun tilaus on toimitettu, Toimittaja vahvistaa toimituksen viipymättä Tilaajalle valmistumisilmoituksella. Valmistumisilmoituksessa pitää olla seuraavat tiedot:

1. maininta, että toimitus on tilauksen mukainen TAI toimitusta on muutettu

Mikäli toimitus poikkeaa tilauksesta, on ilmoitettava miten toimitus on muuttunut ja syy, miksi toimitusta on muutettu:

- Toimitus on tehty talojakamoon vaikka tilaus oli pistorasialle.
- Tilaajayhteyden sijaan on toimitettu yhteyden rinnakkaiskäyttö.

Työryhmä suosittelee käyttämään seuraavia koodeja mahdollisista muutoksista:

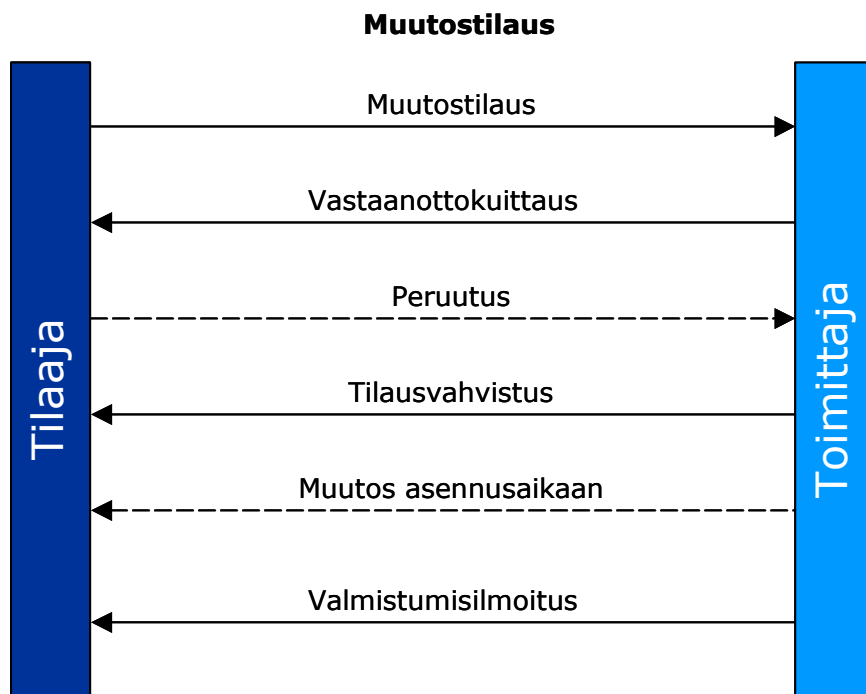
- Nousu on täynnä, yhteys kytketty talojakamoon.
 - Asiakasta ei ole tavoitettu, yhteys kytketty talojakamoon.
 - Asiakasta ei ole tavoitettu, yhteys kytketty valmiiseen sisäjohtoverkkoon.
 - Päätösverkko on täynnä, yhteys jätetty kytkemättä.
2. asennuspäivä
 3. yhteyden pituus, mikäli tieto on muuttunut tai tietoa ei ole annettu tilausvahvistuksessa.

Tilaus katsotaan toimitetuksi ja laskutusoikeus alkaa vasta kun Toimittaja on lähettänyt valmistumisilmoituksen Tilaajalle.

4 MUUTOSTILAUS

Muutostilauksella Tilaaja tilaa Toimittajalta muutoksen olemassa olevan liittymän ominaisuuksiin. Yhdellä muutostilauksella voidaan muuttaa yhtä tai useampaa liittymän ominaisuutta. Työryhmä on tunnistanut seuraavat muutostapaukset, joissa muutostilausta on mahdollista käyttää:

- nopeuden muutos (operaattori xDSL-palvelussa)
- muutos liittymää koskevaan palvelutasosopimukseen
- runkoverkkoyhteystuotteen kanava-arvojen muutos.



Muutostilauksessa käytetään samaa prosessia kuin uuden yhteyden tilauksessakin. Muutostilausprosessin vaiheet on kuvattu tarkemmin alla. Vaiheet 3 ja 5 eivät kuulu tavalliseen tilausprosessiin, ja niiden käytöstä on sovittava erikseen Tilaajan ja Toimittajan kesken.

1. **Muutostilaus:** Tilaaja tekee muutostilauksen Toimittajalle (tavallisesti Toimittajan sähköisen tilausjärjestelmän kautta). Tilauksen tulee täyttää kohdassa 4.2 määritellyt tilauksen hyväksymisperusteet.

2. **Vastaanottokuittaus:** Vastaanottokuittaus on Toimittajan tilausjärjestelmästä tullut tilaus- tai työtunniste.
3. **(Peruutus):** Tilaaja voi perua tekemänsä muutostilauksen Peruutus-sanomalla. Tilaajan ja Toimittajan kahdenvälisellä sopimuksella sovitaan, kuinka peruutus toteutetaan käytännössä toimituksen eri vaiheissa ja mitä vaikutuksia peruutuksella on. Työryhmä suosittelee, että mahdolliset peruutukset tehdään sähköisen tilausjärjestelmän kautta tai, mikäli tämä ei ole vielä mahdollista, sähköpostitse.
 - Mikäli peruutus tehdään sähköpostitse, tulee viestin otsikkokentässä olla viesti "Tilauksen peruutus" ja vastaanottokuittauksessa saatu tarkin tilauksen yksilöivä tunniste (yhteyden tunniste toimittajalla tai tilaus-/työtunniste). Jos tunnistetta ei ole saatu, peruutusviestissä välitetään kaikki tilauksen tiedot.

Peruutuksen on tultava perille aina ennen muutostöiden käynnistymistä. Muussa tapauksessa peruutusta ei voida hyväksyä.
4. **Tilausvahvistus:** Toimittaja vahvistaa muutostilauksen tilausvahvistuksella viimeistään viiden (5) työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta (katso tarkemmin 4.3).
5. **(Muutos asennusaikaan):** Toimittaja voi ilmoittaa Tilaajalle muuttuneesta asennusajasta. Toimittaja voi muuttaa vahvistamansa asennusajan vain perustellusta syystä. Ennakoitavissa olevia syitä, kuten kesälomia tai pyhäpäiviä, ei voida katsoa perustelluiksi syiksi asennusajan muuttamiseen.
6. **Valmistumisilmoitus:** Toimittaja vahvistaa toimituksen viipymättä Tilaajalle valmistumisilmoituksella (katso tarkemmin 4.4).

4.1 Toimituspäivä

Tilaajan tulee ilmoittaa muutostilauksessa, mikäli toimitus halutaan muuna kuin normaalitoimituksena. Mikäli muutostilauksessa ei ole täsmennetty toimitustyyppiä, käsitellään tilaus normaalitoimituksena. Mahdollisia toimitustyyppisiä ovat *normaalitoimitus*, *määräpäivätoimitus* sekä *pikatoimitus*.

- *Normaalitoimitus:* Toimittaja määrittelee seuraavan vapaan syrjimättömän toimitusajan.
- *Määräpäivätoimitus:* Tilauksessa on päivämäärä, jolloin asiakas haluaa toimituksen tapahtuvan (vähintään minimi-tilausajan kuluttua).
- *Pikatoimitus:* Normaalitoimitusta nopeampi toimitus, josta Toimittaja veloittaa hinnaston mukaisen lisämaksun.

4.2 Tilauksen hyväksymisperusteet

Toimittajalla on oikeus hylätä muutostilaus, mikäli tässä kohdassa määritellyt tilauksen hyväksymisperusteet eivät täyty. Tilauksen hylkäystapauksessa Toimittajan on ilmoitettava Tilaajalle, mitkä tilauksen tiedot ovat virheellisiä. Ilmoituksessa on lueteltava sanallisesti kaikki tilauksen virheelliset tiedot. Tilauksen hyväksymisperusteet ovat seuraavat:

1. Tilaaja on ilmoittanut yhteyden tunnisteen Toimittajalla.
2. Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun porttituotteen (*hyväksymisperuste ainoastaan, mikäli tilauksessa muutetaan porttituotteen ominaisuuksia*), johon kuuluu
 - yhteyden nopeus (myötä- ja paluusuunnan nopeus)
 - liityntäverkkotuotteen portin tyyppi (esim. ADSL tai xDSL)
 - yhteyden tekninen tunniste (huom.: Tilaaja voi muuttaa tunnusta vanhasta tilauksesta).

3. Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun runkoverkkoyhteystuotteen (*hyväksymisperuste ainoastaan, mikäli tilauksessa muutetaan kanava-arvoja*). Tilauksessa on oltava tieto seuraavista asioista:
 - nielun tunniste (ei voida muuttaa muutostilauksella)
 - kanava-arvot (VLAN tai VPI/VCI).
4. Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun palvelutason (*hyväksymisperuste ainoastaan, mikäli muutostilaus koskee palvelutasosopimusta*).

4.3 Tilausvahvistus

Toimittaja vahvistaa uuden yhteyden tilauksen tilausvahvistuksella viimeistään viiden (5) työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta. Tilausvahvistuksessa pitää ilmoittaa vähintään seuraavat asiat:

- yhteyden tunniste Toimittajalla
- toimituspäivä.

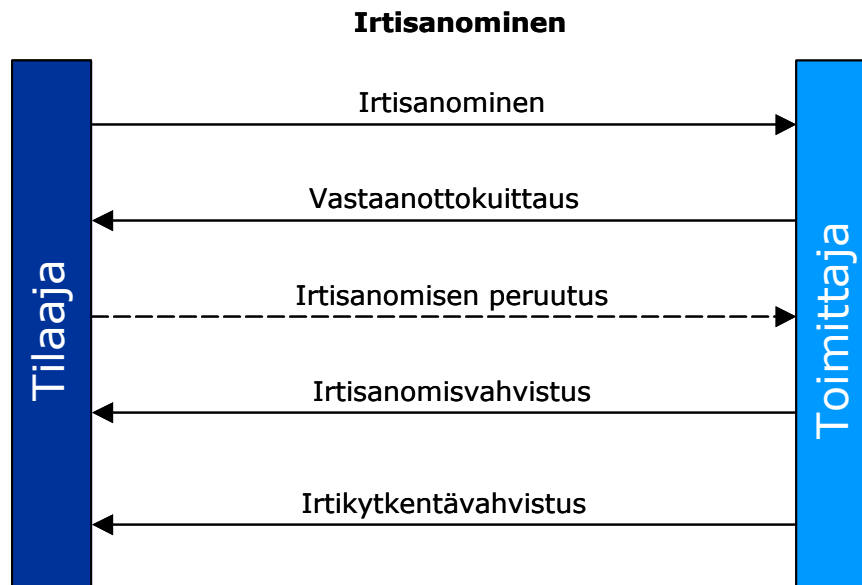
4.4 Valmistumisilmoitus

Kun tilaus on toimitettu, Toimittaja vahvistaa toimituksen viipymättä Tilaaajalle valmistumisilmoituksella. Valmistumisilmoituksessa Toimittajan tulee ilmoittaa Tilaaajalle asennuspäivä.

Tilaus katsotaan toimitetuksi vasta kun Toimittaja on lähettänyt valmistumisilmoituksen Tilaaajalle.

5 YHTEYDEN IRTISANOMINEN

Tilaaja voi irtisanoa olemassa olevan liittymän lähettämällä Toimittajalle Irtisanominen-viestin.



Irtisanomisen vaiheet on kuvattu tarkemmin alla. Vaiheet 3 ja 5 eivät kuulu tavalliseen irtisanomisprosessiin, ja niiden käytöstä on sovittava erikseen Tilaajan ja Toimittajan kesken.

1. **Irtisanominen:** Tilaaja tekee irtisanomisen Toimittajalle (tavallisesti Toimittajan sähköisen tilausjärjestelmän kautta).
2. **Vastaanottokuittaus:** Vastaanottokuittaus on Toimittajan tilausjärjestelmästä tullut tilaus- tai työtunniste.
3. **(Peruutus):** Tilaaja voi perua tekemänsä irtisanomisen. Tilaajan ja Toimittajan kahdenvälisellä sopimuksella sovitaan, kuinka peruutus toteutetaan käytännössä toimituksen eri vaiheissa ja mitä vaikutuksia peruutuksella on.
 - Mikäli peruutus tehdään sähköpostitse, tulee viestin otsikkokentässä olla viesti "Irtisanomisen peruutus" sekä vastaanottokuittauksessa saatu tarkin irtisanomisen yksilöivä tunniste (yhteyden tunniste toimittajalla tai tilaus-/työtunniste). Jos tunnistetta ei ole saatu, peruutusviestissä välitetään kaikki irtisanomisen tiedot.
4. **Irtisanomisvahvistus:** Toimittaja vahvistaa irtisanomisen irtisanomisvahvistuksella viimeistään viiden (5) työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta.
5. **Irtikytkevävahvistus:** Toimittaja vahvistaa irtikytken viipymättä Tilaajalle irtikytkevävahvistuksella.

Toimittajalla on oikeus hylätä irtisanominen, mikäli tässä kohdassa määritellyt irtisanomisen hyväksymisperusteet eivät täyty. Irtisanomisen hylkäystapauksessa Toimittajan on ilmoitettava Tilaajalle, mitkä irtisanomisen tiedot ovat virheellisiä. Ilmoituksessa on lueteltava sanallisesti kaikki irtisanomisen virheelliset tiedot.

Toimittaja hyväksyy irtisanomisen seuraavilla tilaustiedoilla:

- Tilaaja on ilmoittanut irtisanomisessa yhteyden tunnisteen Toimittajalla.
- Tilaaja on ilmoittanut toivomansa irtikytkeväpäivän.
- Tilaaja on ilmoittanut asennusosoitteen.

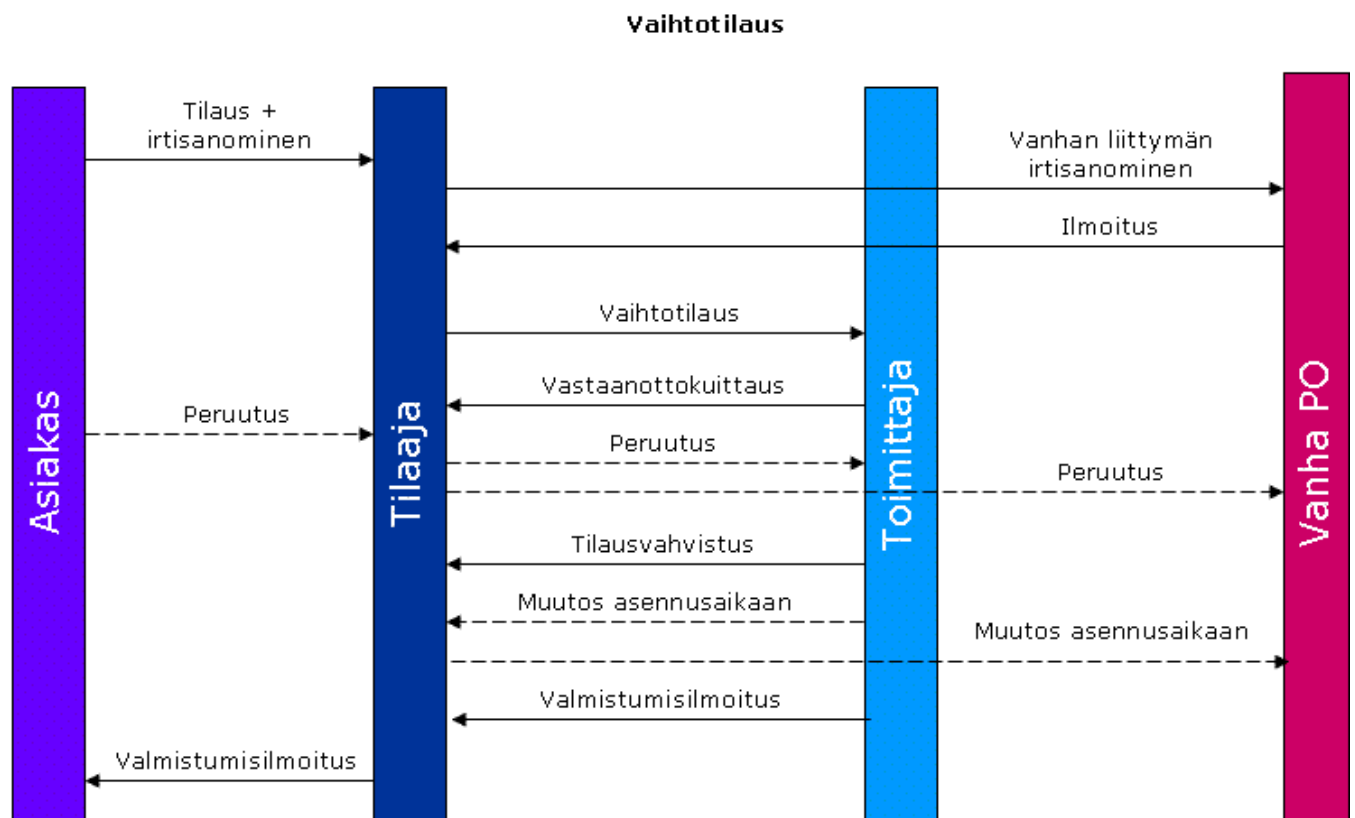
6 VAIHTOTILAUS

Vaihtotilausta käytetään silloin, kun Asiakas vaihtaa palveluoperaattoriaan. Vaihtotilauksella Tilaaja myös irtisanoo Asiakkaan Vanhan palveluoperaattorin kanssa tekemän liittymäsopimuksen. Vaihtotilaus sisältää tiedon Tilaajan saamasta valtuutuksesta. Vaihtotilauksen yhteydessä ei lähetetä irtisanomisvaltakirjoja.

Vaihtotilausprosessi koskee vain kuluttajalaajakaistaliittymiä, jotka on toteutettu omalla tilaajayhteydellä tai yläkaistalla. Näin ollen, sitä ei voida käyttää esimerkiksi vaihdossa kiinteistöliittymän ja perus ADSL-liittymän välillä. Lisäksi on hyvä täsmentää, että soveltamisalaa määriteltäessä liittymän tyyppi ratkaisee, ei asiakkaan yritysmuoto. Eli prosessia sovelletaan myös yritysten ostamiin kuluttajalaajakaistaliittymiin.

Vanhan liittymän irtisanominen koskee laajakaistaliittymää ja siihen kiinteästi kuuluvia tuotteita, joita asiakas ei ole ostanut erikseen tai asiakkaan ei ole mahdollista ostaa vanhalta PO:lta ilman tämän laajakaistaliittymää. Tällaisia ovat mm. kiinteä IP-osoite ja laajakaistaliittymän hintaan kuuluva sähköpostipalvelu. Samassa yhteydessä irtisanoutuvat myös kaikki näihin palveluihin kiinteästi kuuluvat erikseen ostetut tuotteet, joilla ei ole itsenäistä käyttöarvoa asiakkaalle ilman irtisanottavaa palvelukokonaisuutta. Tällaisia tuotteita ovat mm. liittymään kuuluvaan sähköpostipalveluun ostettu roskapostinsuodatus tai lapsilukko. Automaattisesti irtisanoutuvat tuotteet saattavat vaihdella operaattoreittain ja operaattorikohtaisen tiedon tulisi löytyä kunkin toimijan palvelukuvauksista. Muut tuotteet asiakkaan on irtisanottava erikseen.

Vaihtotilausprosessi perustuu teleyritysten väliseen luottamukseen, ja Tilaajan tulee lähettää Asiakkaan antama irtisanomisvaltakirja vain poikkeustapauksissa, kuten korvausvastuuta tai vikatilanteita selvitetessä.



1. **Tilaus + irtisanominen:** Asiakas solmii Tilaajan kanssa palvelusopimuksen toimitettavasta yhteydestä. Uusi palvelusopimus on samalla vanhan yhteyden irtisanomisilmoitus.
2. **Vanhan liittymän irtisanominen:** Tilaaja ilmoittaa Vanhalle palveluoperaattorille liittymän irtisanomisesta. Lähetettävän sanoman sisältöä on käsitelty tarkemmin kohdassa katso 6.1.
3. **Ilmoitus:** Vastaanotettuaan "Vanhan liittymän irtisanominen" -viestin Vanhan palveluoperaattorin tulee kolmen (**3**) työpäivän kuluessa toimittaa Tilaajalle Toimittajan yhteystunnus, Toimittajan nimi sekä vanhan liittymän toteutustapa tai ilmoittaa Tilaajalle mahdollisista liittymän irtisanomisen esteistä ja niiden syistä. Mahdollisia esteitä on käsitelty tarkemmin kohdassa 6.2.
4. **Vaihtotilaus:** Tilaaja tekee uuden yhteyden tilauksen Toimittajalle (useimmiten Toimittajan sähköisen tilausjärjestelmän kautta). Tilaajan tulee tehdä vaihtotilaus kolmen (**3**) työpäivän kuluessa myöntävän "Ilmoituksen" vastaanottamisesta. Näin voidaan parhaiten varmistaa, että vaihtotilaus on todella lähetetty ja että se saapuu Toimittajalle ajoissa. Tilauksen tulee täyttää kohdassa 6.3 määritelty tilauksen hyväksymisperusteet. Vaihtotilaus toimii samalla myös Vanhan PO:n Toimittajalta vuokraaman liittymän irtisanomisena. Erillistä irtisanomista tai tietoa laskutuksen lopettamisesta ei lähetetä Vanhan PO:n ja Toimittajan välillä.
5. **Vastaanottokuittaus:** Vastaanottokuittaus on Toimittajan tilausjärjestelmästä tullut tilaus- tai työtunniste.
6. **(Peruutus):** Tilaaja voi perua tekemänsä vaihtotilauksen. Tilaajan ja Toimittajan kahdenvälisellä sopimuksella sovitaan, kuinka peruutus toteutetaan käytännössä toimituksen eri vaiheissa ja mitä vaikutuksia peruutuksella on.

Mikäli peruutuksen tarkoituksena on saattaa myös Vanhan PO:n liittymä takaisin toimintaan, on Tilaajan ilmoitettava asiasta välittömästi myös Vanhalle PO:lle. Peruutus ei kuitenkaan ole tässä kuvatun prosessin mukaan Toimittajan ja Vanhan PO:n välinen toimenpide, joten Tilaaja vastaa oletusarvoisesti peruutuksesta Toimittajalle aiheutuvista kustannuksista.

Työryhmä suosittelee, että mahdolliset peruutukset tehdään ainakin tässä vaiheessa sähköpostitse. Asiaa käsitellään tarkemmin kappaleessa 6.7.

7. **Tilausvahvistus:** Toimittaja vahvistaa uuden yhteyden tilauksen tilausvahvistuksella viimeistään viiden (**5**) työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta (katso tarkemmin 3.5).
8. **(Muutos asennusaikaan):** Toimittaja voi ilmoittaa Tilaajalle muuttuneesta asennusajasta. Toimittaja voi muuttaa vahvistamansa asennusajan vain perustellusta syystä. Asiaa on käsitelty tarkemmin kappaleessa 6.4.
9. **Valmistumisilmoitus:** Toimittaja vahvistaa toimituksen viipymättä Tilaajalle valmistumisilmoituksella (katso tarkemmin 3.6).

6.1 Liittymän yksilöinti ja tietojen julkaisu

Vaikka vanhan PO:n yhteystunnus ei ole pakollinen tieto vanhan liittymän irtisanomisen yhteydessä, työryhmä suosittelee sen lähettämistä aina kuin tunnus on saatavilla, sillä näin voidaan välttää turhia hylkäyksiä. Yhteystunniste löytyy Vanhan PO:n laskusta.

Koska laskuilta löytyvien yhteystunnisteiden nimi ja paikka vaihtelevat operaattoreittain, on vaihtotilausprosessiin osallistuvien teleyritysten julkaistava mallilaskunsa omalla sivustollaan ja merkittävä liittymän yksilöivä yhteystunnus selkeästi mallilaskulla esim. ympyröimällä se värikynällä.

Toimittaja yksilöi Vanhan PO:n liittymän Toimittajan yhteystunnisteella. Koska Tilaaja tarvitsee tunnistetta vaihtotilauksessa, Vanhan PO:n tulee toimittaa Toimittajan yhteystunnus Tilaajalle kolmen (3) työpäivän kuluessa vanhan liittymän irtisanomisilmoituksen vastaanottamisesta.

6.2 Irtisanomisen hylkäysperusteet

Vanha PO voi hylätä Tilaajan tekemän (vanhan liittymän) irtisanomisen vain seuraavista syistä:

1. Tilaaja ei ole toimittanut kaikkia pakollisia tietoja, joita ovat

- irtisanojan nimi (oltava irtisanottavan liittymäsopimuksen haltija)
- liittymän tarkka kytkentäosoite huoneistoon
- irtikytkeäpäivä

Lisäksi työryhmä suosittelee, että uusi PO lähettää irtisanomisen yhteydessä myös vanhan PO:n yhteystunnuksen, mikäli tämä on saatavissa. Tieto ei kuitenkaan ole pakollinen.

Tilaajan ja Vanhan PO:n välillä ei välitetä erikseen tietoa irtisanomispäivästä, vaan Vanha PO voi pitää irtisanomispäivänä sitä päivää, jolloin Vanhan liittymän irtisanomisilmoitus on saapunut.

2. Liittymän irtisanojalla (Asiakas) ei ole oikeutta vanhan liittymän irtisanomiseen, eli tämä ei ole irtisanottavan liittymäsopimuksen haltija.
3. Voimassa oleva sopimus on määräaikainen, eikä asiasta ole tietoa irtisanomisilmoituksessa (katso tarkemmin alla).

Asiakkaan ja Vanhan PO:n välinen määräaikainen sopimus ei ole vaihdon este, mutta vaihtotilaus ei lopeta Asiakkaan maksuvelvollisuutta Vanhalle PO:lle. Asiakkaan ja Vanhan PO:n välinen sopimus siis jatkuu (vaikka yhteys ja palvelut ovat suljettu).

Koska vaihtotilaus saattaa tässä tapauksessa aiheuttaa Asiakkaalle huomattavia ylimääräisiä kustannuksia, on Tilaajan huolehdittava, että Asiakas on tietoinen vaihdon mahdollisista seurauksista. Siksi vanhan liittymän irtisanomisen tulee sisältää myös tieto sopimuksen määräaikaisuudesta. Mikäli tietoa ei ole, Vanha PO hylkää irtisanomisen.

4. Mikäli asiakas on perunut vaihtotilauksen ilmoittamalla siitä vanhalle PO:lle.

Tätä syytä voidaan käyttää vain kolmen päivän aikaikkunan aikana. Vanhan PO:n on siis edelleen annettava ilmoitus kolmen työpäivän kuluessa, eikä uudistus saa kasvattaa irtisanomisen käsittelyyn ja ilmoituksen antoon varattua kolmen työpäivän aikaa. Prosessi perustuu teleyritysten väliseen luottamukseen, eikä asiakkaan tarvitse erikseen perua uudelle PO:lle tekemäänsä vaihtotilausta.

5. Mikäli vanha PO haluaa säilyttää vanhan laajakaistaliittymän käytössä olleen tilaajayhteyden tai talokaapelin omassa käytössään.

Työryhmä suosittelee, että Vanha PO ei käytä tätä hylkäyssyytä tai hylkää irtisanomisen tällä perusteella vain erityisen painavasta syystä. Hylkäys estää nimittäin vaihtotilausprosessin käytön ja aiheuttaa todennäköisesti huomattavaa lisätyötä ja mielipahaa kyseiselle Asiakkaalle.

Vanha PO voi hylätä vaihtotilauksen mm. silloin kuin se on vuokrannut koko tilaajajohdon puhelinliittymän toteutusta varten.

6. Tilaaja on perunut vanhan liittymän irtisanomisen. Katso tarkemmin 6.7.

7. Irtisanottava liittymä ei ole vaihtotilausprosessin piirissä (Liittymän toteutus on esim. kaapelimodeemi tai kiinteistöliittymä.). Syykoodina: Väärä liittymätyyppi.
8. Irtisanoja ei ole mukana vaihtotilausprosessissa. Syykoodina: Irtisanoja ei ole mukana vaihtotilausprosessissa.

6.3 Vaihtotilauksen hyväksymisperusteet

Toimittajalla on oikeus hylätä Vaihtotilaus, mikäli tässä kohdassa määritellyt Vaihtotilauksen hyväksymisperusteet eivät täyty. Hylkäystapauksessa Toimittajan on ilmoitettava Tilaaajalle, mitkä tilauksen tiedot ovat virheellisiä. Ilmoituksessa on lueteltava sanallisesti kaikki Vaihtotilauksen virheelliset tiedot. Tuotteiden korvaamista on käsitelty kappaleessa 3.1.

6.3.1 Vaihtotilauksen tiedot

1. Yhteyden tunniste Toimittajalla

6.3.2 Tilaaajayhteys

Tilaaajayhteys-tapauksessa Toimittaja hyväksyy Vaihtotilauksen seuraavilla tilaustiedoilla:

2. Tilaaajayhteyden toimitusosoite on olemassa ja oikea.
3. Tilaaajayhteys on tilattu oikealle keskusalueelle.

6.3.3 Tilaaajayhteyden rinnakkaiskäyttö

Tilaaajayhteyden rinnakkaiskäyttö -tapauksessa Toimittaja hyväksyy Tilauksen seuraavilla ehdoilla:

2. Tilaaajayhteyden toimitusosoite on olemassa ja oikea.
3. Puhelinnumero
 - Puhelinliittymän tulee olla Toimittajan toimittama.
 - Puhelinliittymän tulee sijaita ilmoitetussa toimitusosoitteessa.
 - Puhelinliittymän tulee olla analoginen.
 - Numero ei voi olla vaihteen alanumero.
 - Puhelinliittymällä tulee olla voimassaoleva sopimus.
4. Tilaaajayhteys on tilattu oikealle keskusalueelle.

6.3.4 Operaattori-DSL (bitstream)

Tilaus käsittää seuraavat tuotteet:

- tilaaajayhteyden tai tilaaajayhteyden rinnakkaiskäyttö
- porttituote (DSLAMin porttipaikka)
- runkoverkkotuote (siirtoyhteys Tilaaajan ATM/Ethernet-nieluun).

Tilaaajayhteyden ja tilaaajayhteyden rinnakkaiskäyttötuoiteiden hyväksymisperusteet on lueteltu kohdissa 6.3.2 ja 6.3.3. Näiden lisäksi tilauksen tulee täyttää seuraavat ehdot:

1. Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun porttituotteen, johon kuuluu
 - yhteyden nopeus (myötä- ja paluusuunnan nopeus)
 - liityntäverkkotuotteen portin tyyppi (esim. ADSL tai xDSL)
 - yhteyden tekninen tunniste (DHCP optio82)

2. Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun runkoverkkoyhteystuotteen. Tilauksessa on oltava tieto seuraavista asioista:
 - nielun tyyppi (ATM / Ethernet)
 - nielun tunnistus
 - kanava-arvot (VLAN tai VPI/VCI).

6.4 Päivämäärät, viiveet ja katkosajat

Vaihtotilaus toimii siten, että Tilaaja ilmoittaa sekä Vanhalle PO:lle että Toimittajalle asennus- ja irtikytöntäpäivät. Vaihtotilausprosessin tarkoituksena on minimoida Asiakkaan kokema katko. Tämän vuoksi prosessi on suunniteltu siten, että Tilaajan ilmoittaman *irtikytöntäpäivän tulee olla sama kuin Tilaajan ilmoittama asennuspäivä*.

Vaihtotilaukset tehdään aina määräpäivätilauksina. Tilaajan tulee pyrkiä molemmissa tapauksissa realistisiin päivämääriin, sillä asennusajan muuttuminen esim. tilausvahvistusvaiheessa tai myöhemmin aiheuttaa uuden liittymän tilaukseen verrattuna ylimääräisiä hankaluuksia ja kustannuksia.

Työryhmä suosittelee, että vaihtotilauksen minimi vaihtotilausaika on Toimittajan keskimääräinen toimitusaika + 3 työpäivää.

Mikäli asennusaika muuttuu alkuperäisestä (Tilausvahvistus tai Muutos asennusaikaan), tulee Tilaajan ilmoittaa muuttunut asennusaika myös Vanhalle PO:lle, sillä myös irtikytöntäpäivä muuttuu vastaavasti. Liittymän muuttunut asennusaika vaikuttaa siis myös Vanhan PO:n ja Toimittajan väliseen suhteeseen.

Jotta Asiakkaan kokema katko saadaan minimoitua, työryhmä suosittelee seuraavaa menettelytapaa:

- Vanha PO irtikytönee Asiakkaan palvelut vasta seuraavana työpäivänä.
- Tilaaja provisioi Asiakkaan palvelut valmiiksi jo edellisenä työpäivänä.

Mikäli tämä ei ole mahdollista operaattorin käyttämän automaattisen provisiointijärjestelmän vuoksi, työryhmä suosittelee, että ko. operaattori toteuttaa ainakin seuraavat toimenpiteet:

- Uusi liittymä provisioidaan aikaisin vaihtotilauspäivänä (esim. aamuyöstä).
- Vanha liittymä kytketään irti vasta vaihtotilauspäivän lopulla (esim. 23.30).

Uuden liittymän provisioinnilla ja vanhan liittymän irtikytönnällä tarkoitetaan palveluoperaattorien tekemiä toimenpiteitä, jotka vaikuttavat asiakkaan Internet-liittymän toimintaan ja muihin tähän liittyviin palveluihin.

6.5 Tilaajan ja Vanhan PO:n välinen viestien vaihto

Uuden PO:n on selvitettävä asiakkaalta tämän vanha palvelu-operaattori esimerkiksi asiakkaan laskulta. Vanhan liittymän irtisanomisesta ei siis saa lähettää ensin oletusarvoisesti esimerkiksi paikkakunnan perinteiselle puhelinyhtiölle.

Vanhan PO:n tulee toimittaa Toimittajan yhteystunnus, Toimittajan nimi sekä vanhan liittymän toteutustapa (tilaajayhteys tai tilaajayhteyden rinnakkaiskäyttö) Tilaajalle kolmen (3) työpäivän kuluessa vanhan liittymän irtisanomisilmoituksen vastaanottamisesta.

Työryhmä suosittelee, että Tilaajan ja Vanhan PO:n välinen viestien vaihto hoidetaan sähköisen tilausjärjestelmän välityksellä tai, mikäli tämä ei ole vielä mahdollista, sähköpostitse.

Kaikkien vaihtotilausprosessia tukevien teleyritysten tulee julkaista vaihtotilausprosessin vaatimaan viestinvaihtoon tarkoitetut yhteystietonsa omilla sivuillaan.

Yhteystietoja on tarkoitus käyttää seuraavissa tilanteissa:

- Tilaajan tekemä *vanhan liittymän irtisanominen*
- Vanhan PO:n Tilaajalle tekemä *ilmoitus*
- mahdollinen *muutos asennusaikaan*
- mahdollinen *peruutus*.

6.6 Asiakkaan tiedottaminen

Tilaaja vastaa vaihtotilausprosessiin liittyvästä asiakastiedottamisesta.

6.7 Peruutukset vaihtotilauksissa

Vaihtotilauksessa on useita eri peruutustapauksia, jotka on käsitelty tarkemmin alla. Kaikissa tapauksissa peruutuksen on tultava ennen kuin asennustyöt ovat käynnistyneet, muutoin peruutusta ei voida hyväksyä.

Tapaus 1: Peruutus, kun irtisanomiskyselyn vanhan liittymän irtisanomista vastaava ilmoitus ei ole vielä saapunut uudelle PO:lle:

Peruutus tehdään sähköpostitse Vanhalle palveluoperaattorille, viestin otsikkokentässä tulee olla viesti " Vanhan liittymän irtisanomisen peruutus" ja vastaanottokuittauksessa mahdollisesti saatu irtisanomisen yksilöivä tunniste.

Ilmoituksessa välitettävän vanhan liittymän irtisanomisen hylkäysperusteeksi pitää lisätä "Tilaaja perunut liittymän irtisanomisen" -vaihtoehto.

Tapaus 2: Peruutus, kun uusi PO on vastaanottanut irtisanomista vastaavan ilmoituksen vanhalta PO:lta (Tilaajan oman verkon alue):

Peruutus tehdään sähköpostitse Vanhalle palveluoperaattorille, viestin otsikkokentässä tulee olla viesti "Irtisanomisen peruutus" ja irtisanomista vastaavassa Ilmoituksessa saatu tarkin vanhan liittymän irtisanomisen yksilöivä tunniste.

Tapaus 3: Peruutus, kun uusi PO on vastaanottanut irtisanomista vastaavan ilmoituksen vanhalta PO:lta (ei Tilaajan oman verkon alueella):

Peruutus tehdään sähköpostitse SEKÄ Vanhalle palveluoperaattorille ETTÄ Toimittajalle. Viestin otsikkokentässä tulee olla viesti "Vaihtotilauksen peruutus" ja ko. taholta saatu tarkin mahdollinen irtisanomisen/vaihtotilauksen yksilöivä tunniste.

Irtisanomisen peruutuksessa tunnus on joko Ilmoituksessa saatu tunniste ja Toimittajalle lähetettävässä peruutuksessa tunnus on Toimittajan uudelle liittymälle ilmoittama yhteyden tunniste Toimittajalla tai Toimittajan ilmoittama tilaus-/työtunniste. Jos tunnistetta ei ole saatu, peruutusviestissä välitetään kaikki vaihtotilauksen tiedot.

7 VALTUUTETTU IRTISANOMINEN

Valtuutetulla irtisanomisella tarkoitetaan tilannetta, jossa Asiakas vaihtaa palveluoperaattoriaan ja haluaa irtisanoa vanhan kuluttajalaajakaistaliittymänsä Tilaajalle antamallaan valtuutuksella uuden liittymän tilauksen yhteydessä.

Edellisessä luvussa määriteltyä vaihtotilausta voidaan käyttää vain tilanteissa, joissa Tilaaja hyödyntää irtisanottavaa tilaajayhteyttä oman laajakaistaliittymänsä toteutuksessa. Siksi em. vaihtotilausprosessia ei ole mahdollista käyttää esim. tilanteissa, jossa xDSL-yhteys vaihtuu kiinteistöliittymäksi, kaapelidataliittymäksi tai jompikumpi edellisistä vaihtuu joksikin muuksi

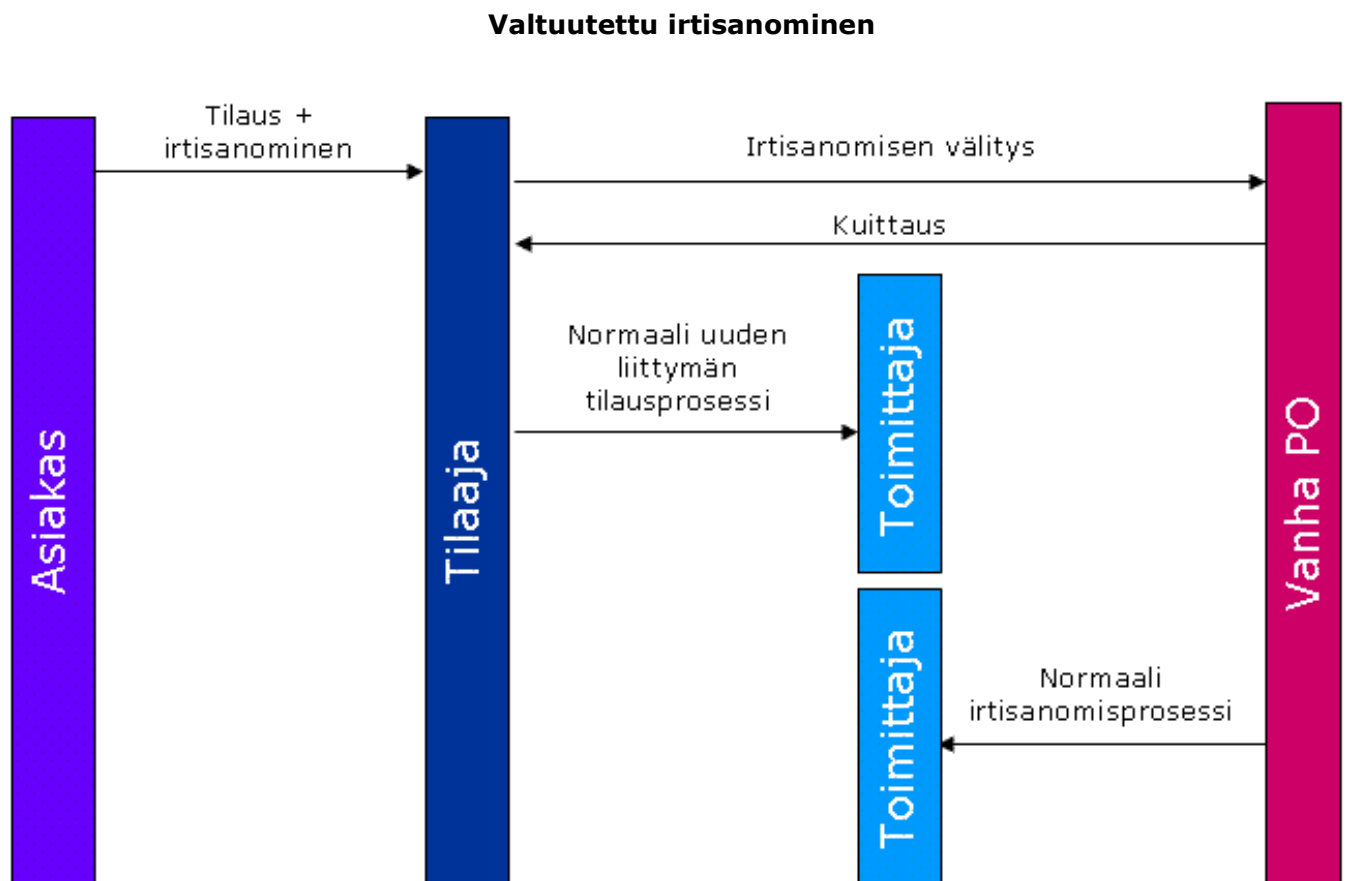
liittymäksi. Täten halutessaan tarjota vastaavan kaltaisen helpon tavan vanhan liittymän irtisanomiseen, uuden PO:n on nykyään lähetettävä tieto irtisanomisesta vanhoja manuaalisia kanavia (faksi) pitkin. Malli ei ole kenenkään edun mukainen, joten työryhmä suosittelee kaikille teyryityksille tässä luvussa kuvatun prosessin käyttöönottoa.

Tilaajan (uusi PO) tulee lähettää Asiakkaan valtuuttama irtisanominen Vanhalle PO:lle viipymättä. Tilaaja vastaa Asiakkaalle valtuutetun irtisanomisen lähettämisen viivästymisestä ja tästä mahdollisesti Asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

Irtisanominen koskee laajakaistaliittymää ja siihen kiinteästi kuuluvia tuotteita, joita Asiakas ei ole ostanut erikseen tai Asiakkaan ei ole mahdollista ostaa Vanhalta PO:lta ilman tämän laajakaistaliittymää. Asiaa on avattu lisää sivulla 14.

Valtuutettu irtisanominen perustuu vaihtotilauksen tavoin teyryitysten väliseen luottamukseen, ja Tilaajan tulee lähettää Asiakkaan antama irtisanomisvaltakirja vanhalle PO:lle vain poikkeustapauksissa, kuten korvausvastuuta tai vikatilanteita selvitetessä.

7.1 Prosessin kuvaus



1. **Tilaus + irtisanominen:** Asiakas solmii Tilaajan kanssa palvelusopimuksen toimitettavasta yhteydestä sekä irtisanoo vanhan liittymänsä tilauksen yhteydessä. Uusi palvelusopimus toimii samalla vanhan yhteyden irtisanomisilmoituksena.
2. **Irtisanomisen välitys:** Tilaaja ilmoittaa Vanhalle palveluoperaattorille liittymän irtisanomisesta. Lähetettävän sanoman sisältöä on käsitelty tarkemmin kohdassa katso 7.2.
3. **Kuittaus:** Vastaanotettuaan Asiakkaan valtuuttaman irtisanomisen Vanhan palveluoperaattorin tulee kolmen (3) työpäivän kuluessa toimittaa Tilaajalle kuittaus

liittymän irtisanomisesta. Lähetettävän sanoman sisältöä sekä mahdollisia esteitä on käsitelty tarkemmin kohdassa 7.3.

4. **Normaali uuden liittymän tilausprosessi:** Tilaaja tekee uuden yhteyden tilauksen haluamalleen Toimittajalle. Katso luku 3 Uuden yhteyden tilaus (tilaus).
5. **Normaali irtisanomisprosessi:** Vanha PO irtisanoo itse vanhan liittymän Toimittajalta. Katso luku 5 Yhteyden irtisanominen.

7.2 Välitettävät tiedot

Tilaaja lähettää Vanhalle PO:lle irtisanomisen yhteydessä seuraavat tiedot:

- irtisanojan nimi (oltava irtisanottavan liittymäsopimuksen haltija)
- liittymän tarkka kytkentäosoite huoneistoon
- irtikytchentäpäivä

Lisäksi työryhmä suosittelee, että Tilaaja lähettää irtisanomisen yhteydessä myös Vanhan PO:n yhteystunnuksen aina kuin tunnus on saatavilla. Näin voidaan välttää turhia hylkäyksiä. Yhteystunniste löytyy Vanhan PO:n laskusta. Tieto ei kuitenkaan ole pakollinen. Tilaajan ja Vanhan PO:n välillä ei välitetä erikseen tietoa irtisanomispäivästä, vaan Vanha PO voi pitää irtisanomispäivänä sitä päivää, jolloin vanhan liittymän irtisanomisilmoitus on saapunut.

7.3 Kuittauksen sisältö ja irtisanomisen hylkäysperusteet

Vanha PO voi hylätä Tilaajan välittämän (vanhan liittymän) irtisanomisen vain seuraavista syistä:

1. Tilaaja ei ole toimittanut kaikkia pakollisia tietoja, joita ovat
 - irtisanojan nimi (oltava irtisanottavan liittymäsopimuksen haltija)
 - liittymän tarkka kytkentäosoite huoneistoon
 - irtikytchentäpäivä.
2. Liittymän irtisanojalla (Asiakas) ei ole oikeutta vanhan liittymän irtisanomiseen, eli tämä ei ole irtisanottavan liittymäsopimuksen haltija.
3. Voimassa oleva sopimus on määräaikainen, eikä asiasta ole tietoa irtisanomisilmoituksessa (katso tarkemmin alla).

Asiakkaan ja Vanhan PO:n välinen määräaikainen sopimus ei ole irtisanomisen este, mutta valtuutettu irtisanominen ei lopeta vanhaa sopimusta ennen määräajan kulumista loppuun ja siten Asiakkaan maksuvelvollisuutta Vanhalle PO:lle.

Koska valtuutetulla irtisanomisella vanha sopimus päättyy vasta määräajan kuluttua loppuun, irtisanominen saattaa tässä tapauksessa aiheuttaa Asiakkaalle huomattavia ylimääräisiä kustannuksia. Siksi Tilaajan on huolehdittava, että Asiakas on tietoinen vaihdon mahdollisista seurauksista ja siksi valtuutetun irtisanomisen tulee sisältää myös tieto sopimuksen määräaikaisuudesta. Mikäli tietoa ei ole, Vanha PO hylkää irtisanomisen.

4. Asiakas on perunut irtisanomisen ilmoittamalla siitä vanhalle PO:lle.

Tätä syytä voidaan käyttää vain kolmen päivän aikaikkunan aikana. Vanhan PO:n on siis annettava kuittaus kolmen työpäivän kuluessa, eikä uudistus saa kasvattaa irtisanomisen käsittelyyn ja ilmoituksen antoon varattua kolmen työpäivän aikaa. Prosessi perustuu teleyritysten väliseen luottamukseen, eikä asiakkaan tarvitse erikseen perua Uudelle PO:lle tekemäänsä irtisanomista.

Kuten vaihtotilauksen yhteydessä, irtisanomisen peruutus katsotaan samalla uuden liittymän tilauksen peruutukseksi. Mikäli Asiakas ei ole halunnut peruuttaa uuden liittymän tilausta, Vanhan PO:n ei tule käyttää tätä hylkäysperustetta.

5. Asiakkaalla on irtisanottavan liittymän asennusosoitteessa enemmän kuin yksi liittymä Vanhalta palveluoperaattorilta, eikä Tilaaja ole antanut irtisanomisessa irtisanottavan liittymän yhteystunnistetta.

Tämä hylkäysperuste on lisätty, sillä Vanhan PO:n ei ole yllä kuvatussa tapauksessa mahdollista yksilöidä irtisanottavaa liittymää.

6. Tilaaja on perunut vanhan liittymän irtisanomisen. Peruutus on tehtävä ennen irtikytkenän käynnistymistä
7. Irtisanoja ei ole mukana valtuutettu irtisanominen -prosessissa Syykoodina: Irtisanoja ei ole mukana valtuutettu irtisanominen -prosessissa.

7.4 Tietojen julkaisu ja Tilaajan ja Vanhan PO:n välinen viestien vaihto

Koska laskuilta löytyvien yhteystunnisteiden nimi ja paikka vaihtelevat operaattoreittain, on valtuutettua irtisanomista koskevaan prosessiin osallistuvien teleyritysten julkaistava mallilaskunsa omalla sivustollaan ja merkittävä liittymän yksilöivä yhteystunnus selkeästi mallilaskulla esim. ympyröimällä se värikynällä.

Uuden PO:n on selvitettävä Asiakkaalta tämän Vanha palveluoperaattori esimerkiksi Asiakkaan laskulta. Vanhan liittymän irtisanomista ei siis saa lähettää ensin oletusarvoisesti esimerkiksi paikkakunnan perinteiselle puhelinyhtiölle.

Vanhan PO:n tulee toimittaa Tilaajalle kuittaus tehdystä irtisanomisesta kolmen (3) työpäivän kuluessa vanhan liittymän irtisanomisilmoituksen vastaanottamisesta.

Työryhmä suosittelee, että Tilaajan ja Vanhan PO:n välinen viestien vaihto hoidetaan sähköisen tilausjärjestelmän välityksellä tai, mikäli tämä ei ole vielä mahdollista, sähköpostitse.

Kaikkien tässä luvussa kuvattua prosessia tukevien teleyritysten tulee julkaista prosessin vaatimaan viestinvaihtoon tarkoitetut yhteystietonsa omilla sivuillaan.

Yhteystietoja on tarkoitus käyttää seuraavissa tilanteissa:

- Tilaajan tekemä *irtisanomisen välitys*
- Vanhan PO:n Tilaajalle tekemä *kuittaus*

LYHENNELUETTELO

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ATM	Asynchronous Transfer Mode
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DNS	Domain Name System
DSL	Digital Subscriber Line
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
G.SHDSL	ITU-T:n G.991.2-standardin mukainen symmetrinen DSL-tekniikka
ISDN	Integrated Services Digital Network
PC	Personal Computer
PiRa	Pistorasia
PO	Palveluoperaattori
SLA	Service Level Agreement (palvelutasosopimus)
VCI	Virtual Circuit Identifier
VDSL	Very-High-Data-Rate Digital Subscriber Line
VLAN	Virtual Local Area Network
VPI	Virtual Path Identifier
xDSL	mikä tahansa DSL-liittymä tai -portti

8 KÄSITELUETTELO

Asiakas	Käyttäjä, joka on tehnyt teleyrityksen (Tilaaja) kanssa sopimuksen viestintäpalvelun käyttämisestä ja jolle palveluoperaattori toimittaa laajakaistaliittymän. Tässä raportissa asiakkaalla tarkoitetaan sekä kuluttaja- että yritysasiakkaita.
Bitstream	Käsitteellä bitstream tarkoitetaan verkko-operaattorin palveluoperaattorille tarjoamaa kaksisuuntaista tukkutason tiedonsiirtopalvelua tilaajan ja palveluoperaattorin liittytapisteen välillä. Bitstream-pohjaisessa palvelussa palveluoperaattori voi tarjota tilaajilleen Internet-palvelua ilman omia tilaajayhteyden välityskykyä parantavia laitteita.
Tilaaja	Teleyritys, joka tekee saatavuuskyselyn, tilauksen, muutostilauksen tai irtisanomisen Toimittajalle. Tilaaja voi olla verkko- tai palveluoperaattori.
Toimittaja	Teleyritys, joka toimittaa yhteyden tai vastaa saatavuuskyselyyn.
Vanha palvelu-operaattori (PO)	Vaihtotilauksessa irtisanottavan liittymän Tilaaja eli luovuttava teleyritys
Vanhan PO:n yhteystunnus	Vanhan PO:n yhteystunnus on Asiakkaan laskulta löytyvä tunniste, jonka avulla Vanha PO voi yksilöidä liittymän. Vanhan PO:n yhteystunnus voi olla esim. sopimusnumero.
Yhteyden tekninen tunniste	Yhteyden tekninen tunniste on verkko-operaattorin liittymästä tulevaan DHCP-kyselyyn liittämä Tilaajan antama tunniste, jonka avulla Tilaaja voi tunnistaa kyseisen Asiakkaan. (DHCP optio82)
Yhteyden tunniste Toimittajalla	Yhteyden tunniste Toimittajalla on Toimittajan Tilaajalle ilmoittama tunniste, jolla Toimittaja yksilöi kyseisen liittymän.