

1 YLEISKUVAUS

Nivos Energia Oy:n (jäljempänä palvelutarjoaja) kiinteät laajakaistapalvelut tarjoavat valitun liittymätyyppin mukaisen tiedonsiirtoyhteyden kiinteään kuukausihintaan, joka mahdollistaa internet-yhteyden kotikäyttöön. Palvelu sisältää kiinteän yhteyden huoneistosta tai kiinteistöstä palveluntarjoajan verkkoon ja edelleen internet-verkkoon.

Palvelu on suunniteltu ja mitoitettu kotikäyttöä varten. Palvelun tarjoaja ei takaa palvelun täydellistä virheettömyyttä, mikäli käyttö on muuta kuin kotikäyttöä. Muussa kuin yksityisen kotikäytön tapauksessa asiakas ei ole oikeutettu kuluttajansuojaan. Tällöin sovelletaan kulloinkin voimassa olevia yrityspalveluiden ehtoja.

Palvelusta on eri nopeuksilla ja lisäominaisuuksilla toimivia tuotteita. Kulloinkin voimassa olevat hinnat ja nopeudet löytyvät hinnastoista.

1.1 Palvelun rajoitteet

Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän nopeudet sekä palvelun muu laatusoivat vaihdella myös palveluntarjoajan vaikutuspiirin ulkopuolella olevien asioiden takia.

Esimerkiksi:

- Internet-verkon ja sen palveluiden ruuhka
- kiinteistön sisäverkon laatu
- asiakkaan sisäverkon ja päätelaitteiden suorituskyky
- langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö
- käytössä olevien ohjelmien kuormitus

Tarvittaessa mahdollinen virhe nopeudessa selvitetään palveluntarjoajan teknisen asiakaspalvelun kautta.

Palvelut on tarkoitettu vain yhden kotitalouden käyttöön, eikä niiden jakaminen useamman kotitalouden tai yrityksen kesken ole sallittua.

Palvelun tarjoajalla on oikeus sulkea liittymä tilapäisesti, mikäli liittymän käytössä havaitaan verkkoa tai muita häiritseviä poikkeamia, esim. viruksen tai haittaohjelman aiheuttamaa liikennettä. Liittymän uudelleen avaus tapahtuu palveluntarjoajan teknisen asiakaspalvelun kautta.

1.2 Liikennerajoitukset porttitasolla

Seuraavien porttien liikennettä on rajoitettu asiakasliittymiin.

Portti	Protokolla	Suunta	Peruste
53	UDP	DL	Tietoturva (DNS amplification hyökkäysten esto)
1900	UDP	DL	Säädös tai viranomaisen määräys/päätös.
7547	TCP	DL ja UL	Säädös tai viranomaisen määräys/päätös.
25	TCP	UL	Säädös tai viranomaisen määräys/päätös.

DL= Download, Lataus; UL= Uplink, Lähetys. Rajoitukset eivät koske liittymiä, joissa käytössä kiinteä IP-osoite.

Lyhyen ajan sisällä Nivoksen postipalvelimen kautta lähetettyjen sähköpostien määrää on rajoitettu.

2 PALVELUKOMPONETIT

2.1 Päätelaite

Liittymän mukana voidaan toimittaa palveluntarjoajan valitsema päätelaite. Päätelaite on asiakkaan omistuksessa, ellei muuta ole sopimuksella sovittu.

Ethernet-tekniikalla toteutetuissa liittymissä ei yleensä tarvita päätelaitetta. Tässä tapauksessa tietokoneen verkkokortista lähtevä ethernet-kaapeli kytketään suoraan seinässä olevaan ethernet-pistorasiaan (RJ-45).

VDSL2-verkon osalta modeemin tulee olla VDSL2-standardin mukainen modeemi.

FTTH:lla toteutetussa yhteydessä päätelaite on Palveluntarjoajan toimittama ja jää Palveluntarjoajan omistukseen ja ylläpitoon. Palveluntarjoaja voi tarvittaessa päivittää päätelaitteenohjelmistoja. Sopimuksen päättyessä päätelaite on palautettava toimintakuntoisena palveluntarjoajalle kahden (2) viikon kuluessa tai erikseen palveluntarjoajan kanssa sovittaessa voidaan päätelaite jättää kohteeseen ja palvelut sulkea ohjelmallisesti. Kaapeli-TV palvelu sisältyy Kuitu Kotiin valokuituliittymiin. Peruskanavat ovat katsottavissa DVB- C virittimellä varustetulla vastaanottimella. Tarkemmat tiedot löytyvät Kaapeli-TV palvelukuvauksesta.

2.2 Nopeus

Palvelu toimitetaan tilatulla nopeudella ja on myöhemmin vaihdettavissa. Liittymän maksiminopeus on nopeus, joka on asiakkaan saatavilla ainakin osan ajasta, kerran vuorokaudessa. Normaalinopeus on asiakkaan saatavilla suurimman osan ajasta liittymää käytettäessä. Miniminopeus on vähintään 70% liittymän maksiminopeudesta

2.3 IP-osoitteet

Perustoimituksessa palvelu sisältää 5 kpl vaihtuvia julkisia IP-osoitteita. Asiakaslaite saa ne käyttöönsä määräajaksi. Osoitteet ovat IPv4 protokollan mukaisia. Lisämaksullisena palveluna myös kiinteä julkinen IP-osoite on tilattavissa.

3 TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

3.1 Kytkenä

Palvelu kytketään valokuituverkon kautta kiinteistöön ja edelleen kiinteistön sisäverkon kautta huoneistoon tai asuntoon. Asiakas liittyy verkkoon antennipistorasiasta, puhelinpistorasiasta tai muusta liityntäpisteestä. Puhelinverkkototeutuksessa puhelimen ja laajakaistaliittymän yhtäaikainen käyttö edellyttää häiriöitä poistavan suodattimen käyttöä. Asiakas vastaa kiinteistön tai huoneiston sisäverkosta. Mikäli liittymän kytkeminen edellyttää Nivokselta töitä kiinteistön tai huoneiston sisäverkossa, on Nivoksella oikeus periä niistä hinnaston mukainen maksu. Nivos vastaa palvelun toiminnasta taloyhtiössä talojakamoon asti.

Asiakas vastaa palvelujen, mukaan lukien laitteiden, asentamisesta ja asennusympäristön kuntoon saattamisesta, ellei tilaussopimuksessa tai muutoin nimenomaisesti ole erikseen sovittu, että asennuksen suorittaa Palveluntarjoaja.

3.2 Kytkenän edellytykset

Toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö sijaitsee palveluntarjoajan valokuituverkon alueella, kiinteistö on liitetty tai liitettävissä valokuituverkkoon ja kohteessa on esteetön pääsy tarvittaviin kytkentäpisteisiin. Liittymän käyttöönotosta sovitaan kirjallisesti palvelusopimuksella.

3.3 Palvelun käyttö

Palveluiden turvallisen käytön ja luotettavuuden kannalta on tärkeää, että asiakkaat huolehtivat laajakaistapalveluun liittämiensä laitteiden, esim. tietokoneiden, WLAN-reitittimien ja älylaitteiden tietoturvasta ja päivitysten ajantasaisesta käyttöönotosta, sekä siitä että käytössä on asianmukaiset suojakeinot, esim. virustorjunta sekä palomuri. Viranomaisten määräysten mukaisesti Palveluntarjoaja seuraa verkkonsa liikennettä ja reagoi väärinkäytöksiin sekä poikkeamiin. Palveluntarjoaja voi rajoittaa tai estää verkkoliikenteen yksittäisestä liittymästä, mikäli se on verkon toimivuuden tai muiden käyttäjien tietoturvan kannalta välttämätöntä.

3.4 Nopeusvaihtelut

Palvelu toimii pääsääntöisesti tilatulla nopeudella ja yhteysnopeus vaihtelee nopeusluokittain. Yhteysnopeutta kuvataan maksimi-, normaali ja miniminopeudella. Nopeus ilmoittaa kunkin nopeusluokan tukeman liikennöinnin maksiminopeuden. Liittymän miniminopeus neljän tunnin (4 h) mittausjaksolla on vähintään 70 % liittymän nimellinopeudesta, normaalinopeuden ollessa neljän tunnin (4 h) mittausjaksolla vähintään 90 % liittymän nimellinopeudesta. Toteutunut yhteysnopeus voi olla suurempi kuin ilmoitettu maksiminopeus.

Toteutuva yhteysnopeus riippuu mm. valitusta palvelusta, kiinteistön sisäverkosta, häiriötasosta, päätelaittei-

den ominaisuuksista ja verkon kuormituksesta. Yhteysnopeuteen voivat vaikuttaa myös esimerkiksi internet-palveluiden ruuhka, palveluiden käyttöön tarkoitettujen laitteistojen suorituskyky, virustorjunta- ja palomuuripalveluiden sekä muiden käytössä olevien ohjelmistojen aiheuttama kuormitus tai langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö.

Nopeuksien mittaaminen vaatii mittaukseen käytetyltä laitteistolta (esim. tietokone) erittäin hyväasuorituskykyä. Ns. mobiililaitteiden (älypuhelin, tabletti) suorituskyky on vain harvoin riittävä luotettavaan mittaamiseen yli 100 Mbit/s nopeuksilla. Mittaus tulee suorittaa päätelaitteen portista kiinteällä ethernet-yhteydellä. Langaton WLAN-yhteys on aina kiinteää hitaampi ja langattoman verkon nopeuteen vaikuttaa useampi asia, kuten WLAN -laitteen ikä ja sijoituspaikka sekä muiden WLAN-verkon laitteiden suorituskyky. Yli 100 Mbit/s latausnopeuksien toteutuminen edellyttää kiinteistön sisäverkolta vähintään kategorian 6 (Cat 6) yleiskaapelointia. Lisäksi tietokoneen verkkokortteineen sekä asiakkaan sisäverkon ja sen laitteiden on tuettava 1 Gbit/s nopeutta.

3.5 Yhteysnopeus ja päätelaitteiden tekniset vaatimukset

3.5.1 Kuitu Kotiin liittymät

Valokuituyhteys FTTH asiakkaan kiinteistöstä Nivoksen tietoverkkoon ja siitä edelleen internetiin. Palvelu voidaan tilata kiinteistöihin, joihin tulee Nivoksen valokuitu. (FTTH= Fiber To The Home = Kuitu kotiin)

GPON	Latausnopeus			Lähetysnopeus			
	Nopeusluokka	Maksimi	Normaali	Minimi	Maksimi	Normaali	Minimi
	100/50 Mbit/s	100	90	70	50	45	35
	200/50 Mbit/s	200	180	140	50	45	35
	300/100 Mbit/s	300	270	210	100	90	70
	500/100 Mbit/s	500	450	350	100	90	70
	1000/200 Mbit/s	1000	900	700	200	180	140
ITU G.984							

3.5.2 Nivos laajakaista taloyhtiöhuoneistoille (FTTB)

Yhteys kytkeytyy asiakkaan huoneistosta kiinteistön sisäverkon kautta Nivoksen tietoverkkoon ja siitä edelleen internetiin. Palvelu voidaan tilata huoneistoihin niissä taloyhtiöissä, joihin tulee Nivoksen Kiinteistökuitu talojakamoon ja/tai joissa joka huoneistoon kuuluu yhtiövastikkeellinen taloyhtiön laajakaista. Saatavilla olevat palvelut ja nopeusluokat voivat vaihdella sopimuskohtaisesti. (FTTB= Fiber To The Building = kuitu taloyhtiön talojakamoon)

Ethernet	Latausnopeus			Lähetysnopeus			
	Nopeusluokka	Maksimi	Normaali	Minimi	Maksimi	Normaali	Minimi
	10/10 Mbit/s	10	9	7	10	9	7
	20/20 Mbit/s	20	18	14	20	18	14
	50/10 Mbit/s	50	45	35	10	9	7
	50/50 Mbit/s	50	45	35	50	45	35
	100/100 Mbit/s	100	90	70	100	90	70
	300/300 Mbit/s	300	270	210	300	270	210
	600/300 Mbit/s	600	540	420	300	270	210
	1000/500 Mbit/s	1000	900	700	500	450	350
Ethernet II, 10/100/1000Base-T autonegotiation							

NIVOS KIINTEÄT YHTEYDET PALVELUKUVAUS

VDSL2	Latausnopeus			Lähetysnopeus		
	Maksimi	Normaali	Minimi	Maksimi	Normaali	Minimi
10/10 Mbit/s	10	9	7	10	9	7
20/20 Mbit/s	20	18	14	20	18	14
50/10 Mbit/s	50	45	35	10	9	7
50/50 Mbit/s	50	45	35	50	45	35
100/100 Mbit/s	100	90	70	100	90	70
ITU G.993.2, VDSL2 Profile 17a, VDSL2 Profile 30a						

4 TUKI JA YLLÄPITO

4.1 Virheen korjaus

Vikailmoitukset tehdään palveluntarjoajan tekniseen asiakaspalveluun Nettitukeen puh. 019 689 944 / nettituki@nivos.fi tai Nivoksen vikapäivystykseen, joka noudattaa 24/7/365 periaatetta, eli ilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikonpäivästä riippumatta, puh. 050 386 3900.

Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Kuluttajapalveluiden viankorjaus aloitetaan tyypillisesti 48 tunnin kuluessa vikailmoituksesta. Normaali työaika on arkipäivä klo 08:00 – 16:00 (ma-pe, pois lukien arkipyhät).

4.2 Etähallinta

Kuitu Kotiin valokuituliittymän päätelaite voi olla palveluntarjoajan etähallinnassa. Osan virheenkorjaustoiminnasta voidaan tehdä etähallintaa avuksi käyttäen, esim. vianrajaukset jatarvittaessa ohjelmistopäivitykset.

4.3 Asennus- ja huoltotoiminta

Tilaajan tiloissa tapahtuva asennus- ja huoltotoiminta suoritetaan palvelutaso määritysten mukaisesti. Asennuksen normaali palveluaika on arkisin klo 8–16. Muina aikoina noudatetaan palveluntarjoajan ylityökäytäntöjä.

Huoltokäynnit sisältyvät palveluun siltä osin kuin ne koskevat palveluun kuuluvia komponentteja jakun huollontarve on esiintynyt ns. tavanomaisesta käytöstä. Huoltokäynnit, joissa häiriön todetaansijaitsevan palvelun ulkopuolisissa osissa tai aiheutuneen laitteiden ohjeiden vastaisesta käytöstä, veloitetaan asiakkaalta.

Sisäverkkotöistä, vianrajoituksesta, viankorjauksesta ja palvelun muutoksesta veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Asiakas vastaa kohteen jakoverkosta.

5 PALVELUTASOT

5.1 Toimitusaika

Asiakkaan kiinteistössä tapahtuvien asennusten toimitusaika sovitaan erikseen palveluntarjoajan kanssa.

5.2 Käytettävyys

Palveluntarjoaja tuottaa palvelua jatkuvalla 24/7/365 periaatteella.

Palvelun jatkuvan käytettävyyden tavoite on 99 %, pois lukien ennalta määritellyt huoltokatkot.

Nivos suorittaa tarvittaessa palveluun liittyviä huoltotoimenpiteitä, joiden tarkoitus on varmistaa palvelun häiriötön toiminta. Huoltotoimenpiteet pyritään ajoittamaan säännöllisiin kuukausittaisiin Huoltoikkunoihin (joka kuukauden toisen tiistain ja keskiviikon välisenä yönä klo 00.00–06.00 välisenä aikana). Huoltoikkunoiden ulkopuolella hoidetaan vain kriittisimmät huoltotoimet, esim. mikäli palvelun tietoturva on uhhattuna. Huoltokatoista tiedotetaan osoitteessa www.nivos.fi

5.3 Virheen korjaus

Palvelussa esiintyvän virheen korjaus suoritetaan palveluntarjoajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

Mikäli asiakas havaitsee toistuvasti ja pidemmällä aikavälillä että laajakaistapalvelun nopeus ei täytä hänen sopimuksensa ja Palveluntarjoajan palvelukuvauksen mukaisia raja-arvoja, tulee hänen olla yhteydessä Asiakastukeen. Asiakastuki kartoittaa tilanteen yhdessä asukkaan kanssa ja päättää mihin toimenpiteisiin ryhdytään vian aiheuttajan rajaamiseksi sekä tilanteen korjaamiseksi. Mikäli tilannetta ei pystytä ratkaisemaan osana ratkaisua voi toimia asiakkaan laajakaistasopimuksen vaihtaminen hitaampaan. Tämä ei kuitenkaan rajoita viestintäpalveluihin liittyviä lakisääteisiä oikeuksia liittyen mm. virheen oikaisun vaatimiseen tai sopimuksen purkamiseen.

6 PALVELUEHDOT

Palvelussa noudatetaan Tietoliikenne- ja TV palveluiden yleisiä sopimusehtoja kuluttajille, Liittymätoimitusten erityisehtoja. Sopimusehdot ovat saatavilla palveluntarjoajan verkkosivuilla.

Nivoksella on oikeus muuttaa tätä palvelukuvausta. Nivos ilmoittaa merkittävistä palvelukuvauksenmuutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakastiedotus tapahtuu yleisten sopimusehtojen mukaisesti.