

KAISA LAAJAKAISTA GLOBALCONNECTIN VALOKUITUVERKKOON

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUN YLEISKUVAUS	2
1.1 Palvelun rajoitukset.....	2
1.2 Liikennöinti-rajoitukset.....	2
2 PALVELUKOMPONENTIT.....	3
2.1 Päätelaitte	3
2.2 Nopeus	3
2.3 IP-osoitteet.....	3
3 TOIMITUS JA KÄYTTÖ	3
3.1 Kytkeä.....	3
3.2 Palvelun käyttö.....	3
3.3 Nopeusvaihtelut	4
4 TUKI JA YLLÄPITO	4
5 PALVELUTASOT.....	4
5.1 Toimitusaika.....	4
5.2 Käytettävyys.....	4
5.3 Virheen korjaus	4
6 PALVELUEHDOT	4
7 PALVELUN HINNOITTELU	4
8 LASKUTUS.....	5
9 ASIAKASTIEDOTUS	5
10 KÄSITTEET	5
11 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN.....	5
12 PALVELUN PÄÄTTÄMINEN.....	5
13 YHTEYSTIEDOT	6

1 Palvelun yleiskuvaus

Laajakaistapalvelu GlobalConnectin valokuituverkkoon (jäljempänä palvelu) on Kaisanet Oy:n (jäljempänä palveluntarjoaja) tarjoama laajakaistapalvelu, joka mahdollistaa internet-yhteyden yksityiskäyttöön GlobalConnectin valokuituverkostoon. Palvelu sisältää asiakkaan valitseman yhteyden ja IPv4-protokollan mukaisen liikennöinnin asiakkaan lähiverkosta internetiin.

Palvelun käytöstä peritään asiakkaalta kiinteä kuukausimaksu valitun nopeusluokan mukaisesti. Mahdolliset lisäpalvelut veloitetaan palveluntarjoajan hinnaston mukaisesti. Voimassa olevan hinnaston ja nopeudet löytyvät osoitteesta www.kaisanet.fi tai palveluntarjoajan hinnastoista. Käyttöönotto ei sisällä mahdollisia sähkö- ja sisäverkkomuutoksia. Palvelu sisältää verkkomaksun GlobalConnectin omistamassa avoimessa kuituverkossa.

1.1 Palvelun rajoitukset

Palvelun todellinen nopeus voi vaihdella ulkopuolisista tekijöistä, jotka eivät ole palveluntarjoajan vaikutuspiirissä, esimerkiksi:

- Internet-verkon ruuhkaisuus
- Kiinteistön / Taloyhtiön sisäverkon laatu ja muu yhtäaikainen käyttö
- Asiakkaan sisäverkon aktiivilaitteiden (esimerkiksi kytkin, reititin, langaton WLAN-tukiasema) sekä tietokoneen suorituskyky
- Käytössä olevien ohjelmistojen ja sovellusten kuormitus päätelaitteelle

Palvelu on tarkoitettu yksittäisen kotitalouden käyttöön ja asiakkaalla ei ole oikeutta jakaa palvelua edelleen toimitusosoitteen ulkopuolelle kolmannelle osapuolelle tai yrityksen käyttöön. Palvelimen liittäminen normaalia kotikäyttöä varten on sallittua.

Asiakas vastaa palvelun käytöstä. Palveluntarjoajalla on oikeus puuttua asiakkaan palvelun poikkeukselliseen käyttöön yleisten sopimusehtojen mukaisesti sulkemalla asiakkaan palvelun tai estämällä palvelun käyttö. Tällaisia verkkoa tai muita käyttäjiä häiritseviä poikkeamia ovat esimerkiksi viruksen tai haittaohjelman aiheuttama liikenne. Palvelu on suljettuna ja/tai palvelun käyttö estettynä, kunnes asiakas korjaa tilanteen sopimusehtojen mukaisesti, maksaa mahdollisesti aiheuttamansa vahingon ja muut hinnaston mukaiset veloitukset. Liittymän uudelleen avaus häiriöiden eliminoinnin jälkeen tapahtuu palveluntarjoajan asiakaspalvelun kautta.

Palvelussa on mahdollista käyttää yhtäaikaaisesti maksimissaan viittä (5) MAC-osoitetta.

1.2 Liikennöinti-rajoitukset

GlobalConnect kuituverkkoon tarjottavat liittymät ovat alla poiketen aluksi vain avoimia, myöhemmin käyttöön tulee mahdollisuus muuttaa liittymä suljetuksi.

Palveluntarjoajan Kaisa Laajakaista internetyhteys voi olla toteutukseltaan joko avoin tai suljettu. Kaikki liittymät kytketään oletuksena suojatuiksi. Liittymän voi muuttaa avoimeksi sopimalla siitä tilausvaiheessa tai myöhemmin ottamalla yhteyttä palveluntarjoajan myymälään tai asiakaspalveluun.

Suojatun liittymän ominaisuudet:

Ulospäin suuntautuvaa liikennettä ei rajoiteta.

Sisäänpäin sallitaan vain seuraavat protokollat:

- TCP ident, IP-protokollat 1, 2, 50, 51, 103, UDP 500 (VPN IPSEC)
- UDP yläportit (yli 1023)
- SMTP liikenne ulospäin on sallittu
- SMTP liikenne sisäänpäin on estetty

Avoimen liittymän ominaisuudet:

- Ulospäin suuntautuvaa liikennettä ei rajoiteta
- SMTP liikenne ulospäin on sallittu
- SMTP liikenne sisäänpäin on estetty ja kaikki muu liikenne sallittu

2 Palvelukomponentit

2.1 Päätelaitte

Palvelu sisältää valmiiksi asennetun valokuitupäätelaitteen. Päätelaitte on GlobalConnectin toimittama ja omistama, lisäksi GlobalConnectilla on oikeus sen etähallintaan ja asetusmuutoksiin. Palveluiden tilaaminen edellyttää, että verkkopääte on asennettu ja kiinteistön hallitsija on hyväksynyt siihen liittyvän sijoitussopimuksen. Päätelaitteen Ethernet-liitännät ovat tyypiltään 1000BASE-T GigabitEthernet. Päätelaitte ei sisällä langattoman lähiverkon (WLAN, Wifi) ominaisuuksia.

2.2 Nopeus

Yhteyden asiakkaan suuntaan tulevan internet -tiedonsiirron maksimikapasiteetti eli download -nopeus on ilmoitettu palvelun nimessä: 250M, 1000M (megabittia sekunnissa). Vastaavasti asiakkaalta verkkoon suuntautuvan kaistan maksimikapasiteetti eli upload -nopeus on myös ilmoitettu palvelun nimessä: 250M, 1000M. Palvelu toimitetaan tilatulla nopeudella. Nopeuden vaihteluvälit on määritelty luvussa 3.2.1.

Kiinteistön sisäverkon kaapelointi on omistajan vastuulla ja saattaa jossain tapauksissa aiheuttaa rajoituksia halutun liittymänopeuden toimittamiselle. Sisäverkossa toteutettavat kaapelointityöt ovat aina lisämaksullisia toimenpiteitä.

2.3 IP-osoitteet

Liittymiin jaetaan automaattisesti julkiset/dynaamiset IP-osoitteet. Kaikkiin liittymiin sisältyy 1 kpl IP-osoitteita. Kiinteää IP-osoitetta ei ole saatavissa palveluntarjoajan Kaisa Laajakaistaliittymiin.

3 Toimitus ja käyttö

3.1 Kytkenä

Palvelu kytketään GlobalConnectin avoimeen kuituverkkomallin kautta kiinteistössä sijaitsevaan kuitupäätteeseen. Palvelun käyttö useammassa asiakaslaitteessa edellyttää käytännössä, että asiakas hankkii erillisen reitittimen, joka kytketään kuitupäätteen Ethernet-porttiin 1. Reitittimen osalta suositellaan käytettäväksi palveluntarjoajan valitsemaa vakioitua laitetta. Palveluntarjoaja määrittää kulloinkin käytettävät laitteet ja valikoima voi vaihdella. Palvelun vakioituidut päätelaitteet siirtyvät asiakkaan omistukseen toimituksen yhteydessä. Laitteella on normaali valmistajan ja/tai maahantuojan myöntämä takuu. Asiakas vastaa laitteen takuun ulkopuolisista kustannuksista.

3.2 Palvelun käyttö

Asiakas ja palveluntarjoaja sopivat palvelun käyttöönotosta kirjallisella palvelusopimuksella. Palvelun toimittaminen ja käyttö edellyttävät, että asiakkaalle on toimitettu GlobalConnectin kuituliittymä, ja asiakas on hankkinut palvelun käyttöön soveltuvan asiakaspäätelaitteen.

Palvelun turvallinen käyttö edellyttää tietoturvan suojaustoimenpiteitä, esimerkiksi virustorjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä, ja palvelussa käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta ja päivityksistä tulee pitää huolta. Avoin Kuitu internetyhteys on salaamaton, joten on mahdollista, että kolmas osapuoli voi saada liittymän kautta välitettävän tiedon selville. Asiakas vastaa aina omien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvallisuudesta. Lisätietoja ja ohjeita tietoturvasta: www.tietoturvaopas.fi

3.3 Nopeusvaihtelut

Liittymien nopeusluokat ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja palvelun todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Saatavilla oleva maksiminopeus riippuu mm. liittymän teknisestä toteutustavasta sekä liittymän fyysisestä sijainnista. Nopeuden vaihteluvälit noudattavat Viestintäviraston ohjeistusta laajakaistaliittymien vaihteluvälin kohtuullisuudesta. Palveluntarjoajan liittymien nopeuksien tyypilliset vaihteluvälit ovat:

Nopeus	Lataus min - max (Mbit/s)	Lähetys min - max (Mbit/s)
250M/250M	125–250	125–250
1000M/1000M	500–1000	500–1000

4 Tuki ja ylläpito

Virheilmoitukset tehdään palveluntarjoajan maksuttomaan vika/häiriöilmoitus numeroon 0800 391 000. Vika/häiriöilmoitusten käyttövalvomo palvelee vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden ja tarvittaessa käynnistää viankorjauksen. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti määritellen virheen vakavuuden.

5 Palvelutasot

5.1 Toimitusaika

Tilatun palvelun tavoitteellinen toimitusaika on kaksi (2) viikkoa.

5.2 Käytettävyys

Palvelua tuotetaan vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden. Palveluntarjoajalla on oikeus tehdä palvelujen tuotantoalustoja, runkoverkkoja yms. palvelun tuottamiseen liittyviä kohteita koskevia huolto- ja muutostöidenpiteitä yleisen huoltokatkon aikana ilman erillistä ilmoitusta. Yleinen huoltokatko on jokaisen kuukauden toisena keskiviikkona klo 00:00-06:00 välillä.

Lisäksi katkoksia voi esiintyä GlobalConnectin huoltokatkojen aikana, jolloin varataan mahdollisuus suorittaa verkon huolto- ja muutostöitä myös muina aikoina. Verkon huolto- ja muutostöiden aiheuttama häiriö asiakkaalle pyritään minimoimaan.

5.3 Virheen korjaus

Palvelussa esiintyvän virheen korjaus suoritetaan toimittajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti virheen vakavuuden perusteella. Pääsääntöisesti virheen korjaus alkaa 48 tunnin kuluessa palveluaikana (arkisin klo 8-16) siitä kun vikailmoitus asiakkaalta on vastaanotettu.

6 Palveluehdot

Asiakkaan kanssa solmittavassa palvelusopimuksessa sovelletaan kampanjakohtaisia ehtoja, tätä palvelukuvausta sekä palveluntarjoajan yleisiä sopimusehtoja. Sopimusehdot ovat saatavilla palveluntarjoajan verkkosivuilta www.kaisanet.fi/sopimusehdot

7 Palvelun hinnoittelu

Palvelun käytöstä peritään asiakkaalta kiinteä kuukausimaksu valitun nopeusluokan mukaisesti. Palvelun hinnoittelu perustuu voimassa olevaan hinnastoon sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan väliseen sopimukseen. Käyttöönottoon liittyvät kustannukset, kuten kytkentä- yms. kerta- ja toimenpidemaksut veloitetaan asiakkaalta,

kun palvelu tai sen osa on toimitettu ja kytketty käyttöön palveluntarjoajan tai sen valtuuttamien kolmansien osapuolien toimesta. Palveluun liittyviä osia voidaan kytkeä käyttöön eri aikaan ja tällöin myös kertamaksuja voidaan veloittaa useammassa erässä. Kertamaksuja voidaan myös veloittaa jälkikäteen tilattavista lisäpalveluista ja niiden käyttöönotoista. Käyttöönottojen hinnoittelu perustuu sopimuksen mukaiseen hinnastoon tai kulloinkin voimassa olevaan yleiseen hinnastoon. Palvelu sisältää verkkomaksun GlobalConnectin omistamassa avoimessa kuituverkossa.

8 Laskutus

Laskutus tapahtuu kuukauden välein. Mikäli maksu on alle 5 euron minimilaskutusrajan, siirtyy se seuraavalle laskulle. Palvelumme laskutetaan jälkikäteen. Palvelun kuukausimaksujen veloitus alkaa siitä päivästä, kun palvelu on kytketty käyttöön palveluntarjoajan toimesta ja päättyy sopimussuhteen päättyttyä. Kuluttajille tarjoamme laskutustavoiksi e-laskun, suoramaksun tai paperilaskun. E-lasku on maksuton, suoramaksusta ja paperilaskusta veloitamme 4,50 €/lasku.

9 Asiakastiedotus

Palveluntarjoaja lähettää palveluun liittyviä asiakastiedotteita asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Markkinointisähköpostiviestien yhteydessä ilmoitetaan yhteystiedot, jotta asiakas voi halutessaan kieltää markkinointiviestien toimittamisen.

10 Käsitteet

IP-osoite	Yksilöivä osoite, joka mahdollistaa internetliikenteen, liittymässä kulkeva liikenne kulkee IP-paketteina.
CPE	Customer Premises Equipment, asiakkaan kiinteistöön tuleva päätelaite, kuitupääte.
Ethernet	Pakettipohjainen lähiverkon tiedonsiirtokeino, nimitys tarkoittaa myös verkkokaapeloinnin liittimiä (RJ-45), esimerkiksi kuitupääteessä ja reiittimissä.
MAC-osoite	Media Access Control, yksilöllinen koodi, jonka valmistaja on määrittänyt tietylle verkkoon liitettävälle laitteelle.
Julkinen osoite	Julkisen internet-verkon IP-osoite, julkisesta osoiteavaruudesta.
Yksityinen osoite	Operaattorin palvelukohtaisen sisäisen osoiteavaruuden mukainen IP-osoite, ei julkinen. Reititys julkiseen internetiin tapahtuu operaattorin osoitemuunnosjärjestelmän kautta.
WLAN, Wifi	Wireless Local Area Network, laajasti käytetty langaton lähiverkkojen tiedonsiirto-protokolla.

11 Palvelukuvauksen muuttaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa tässä dokumentissa kuvattua palvelun sisältöä ja toteutusta, sekä päivittää tätä dokumenttia. Sellaisista muutoksista, jotka vaikuttavat asiakkaan ympäristöön ja palvelun käyttöön, sovitetaan erikseen osapuolten välillä. Asiakastiedotus tapahtuu yleisten kuluttajasopimusehtojen mukaisesti. Sopimusehdot ovat saatavissa palveluntarjoajalta maksutta.

12 Palvelun päättäminen

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Laajakaistasisäisyyden kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Palvelun päättämisessä noudatetaan palveluntarjoajan palveluiden yleisiä sopimusehtoja kuluttajille. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuuton. Palvelun päättämisen yhteydessä asiakkaan tulee palauttaa hallussaan olevat, palveluntarjoajan omistamat palvelun tuottamiseen liittyvät laitteet ja järjestelmät takaisin palveluntarjoajalle.

13 Yhteystiedot

Kaisanet Oy
puhelin: 0800 391 234
sähköposti: asiakaspalvelu@kaisanet.fi
www.kaisanet.fi