



Elisa Netti Lite

Palvelukuvaus

elisa



Elisa Netti Lite

Elisa Netti Lite on yritysasiakkaiden tarpeisiin suunniteltu nettiliittymä. Sen avulla voidaan asiakkaan toimipiste, laite tai etätyöntekijä liittää kiinteästi tai langattomasti internettiin. Palveluun sisältyy liittymä parhaalla saatavilla olevalla tekniikalla ja Wifi-reititin ylläpitoineen.

Palvelu soveltuu yrittäjälle kotitoimistoon tai pientoimiston kustannustehokkaaksi ja suorituskykyiseksi nettiliittymäksi. Se tuo yrityspalveluiden edut pienemmille yrityksille, mukaan lukien yrityksille tarkoitetut tukikanavat, kotiasiakkaisiin nähden priorisoidun viankorjauksen 24 tunnin korjausaiakatakuineen ja sähköisen OmaElisa itsepalvelukanavan.

Isommille yrityksille palvelulla voidaan toteuttaa valtakunnallisesti yhdenmukainen, tekniikasta riippumattoman palvelu- ja toimintamalli, jossa Elisa tuottaa yrityksen henkilöstölle kotiin etätyöliittymät yhdellä sopimuksella. Työntekijälle palvelu tarjotaan aina parhaalla saatavilla olevalla tekniikalla. Yhdellä sopimuksella asiakas saa kaikista käyttämistään etäyhteyksistä yhtenäisen raportoinnin ja esim. yhden laskun, jonka avulla kustannusten budjetointi ja seuranta on helppoa.



Sisällys

1	Palvelun sisältö	4
1.1	Lisäpalvelut ja versiot.....	6
2	Palvelun edellytykset ja rajaukset.....	7
2.1	Palvelun käytön edellytykset.....	7
2.2	Palvelun käytön rajaukset	8
2.3	Laitteet.....	9
2.4	Palveluun liittyvä aineisto ja dokumentaatio	10
2.5	Palvelussa syntyvä tai palveluun liittyvä data.....	10
3	Palvelun toimitus ja käyttöönotto	10
3.1	Toimitusaika	12
3.2	Asiantuntijapalvelut.....	12
4	Palvelun käyttö.....	13
4.1	Palvelutasot	13
4.2	Käyttötuki.....	14
4.3	Asiantuntijapalvelut.....	14
4.4	Asiointi.....	14
4.5	Raportointi	14
4.6	Palvelun päättymisen.....	14
5	Palvelun hinnoittelu	15
6	Henkilötietojen käsittely ja tietoturva.....	15
6.1	Henkilötietojen käsittely	15
6.2	Tietoturva.....	15
7	Sopimusehdot	16
8	Liitteet	16

1 Palvelun sisältö

Elisa Netti Lite on yrityksen henkilöstön etätyöyhteydeksi tai yrittäjän kotitoimistoon kiinteään käyttöpaikkaan tarkoitettu nettiyhteys. Siinä on nettiliittymä, Wifi-reititin ja asennus palveluna. Palvelun sisältö vaihtelee hieman riippuen siitä, onko se toteutettu kiinteällä vai mobiilitekniikalla. Yksittäisen palvelun sisältö kerrottu taulukossa 1.

Palvelun sisältö	Kiinteä	Mobiili
Nettiliittymä - Parhaalla saatavilla olevalla tekniikalla	x	x
Wifi-reititin palveluna - Nopea ja vaivaton vaihtolaitepalvelu - Valmiiksi yhteensopivaksi testattu	x	x
Tietoturva - Elisan testaama, tietoturvallinen reititin - Elisa vastaa laitteen päivityksistä	x	x
Priorisoitu viankorjaus - Kotiasiakkaista priorisoitu viankorjaus - 24 h korjausaikatakuu palveluaikana - Arkisin 7–18 välisenä aikana	x	x
Loppukäyttäjän tuki - 24/7 häiriöilmoitukset - Suomeksi ja englanniksi	x	x
Jaettavissa langattomasti - Kaikki kodin päätelaitteet - Myös perheenjäsenille	x	x
Henkilöasiakkaiden lisäpalvelut - Laskutettavissa käyttäjältä esim. - Elisa Viihde, Elisa Kotiposti	x	x
Käyttöönotto - Palveluasennus tai itseasennus	x	x
Julkinen vaihtuva IPv4 -osoite	5 kpl	1 kpl
Toteutustekniikka	Kuitu, Kaapeli- modemi, G. Fast tai VDSL	4G, 5G, 5G+
Maksulliset lisäpalvelut		
Julkinen kiinteä IPv4 -osoite	-	x
Julkinen kiinteä IPv6 -osoite	-	x
Elisa YritysWIFI Lite	Kuitu, G.Fast liittymiin	5G+ liittymiin
Elisa Mobiiliturva yrityksille	-	x

Taulukko 1. Elisa Netti Lite ominaisuuksien vertailu

Nettiyhteyksiin valittavissa olevat nopeudet on esitelty taulukossa 2. Latausnopeudella tarkoitetaan netistä käyttäjälle päin mitattavaa nopeutta. Lähetysnopeus on vastavasti käyttäjältä nettiin päin. Maksimi- ja miniminopeudella kuvataan tyypillistä nopeuden vaihteluväliä.

Palvelun hintaan sisältyy testattu ja tietoturvallinen reititin. Testauksilla varmennetaan palvelun yhteensopivuus Elisan palveluiden ja tekniikan kanssa sekä varmistetaan sen tietoturvallisuus. Elisa huolehtii laitteiden ohjelmistopäivityksistä automaattisesti. Jokainen käyttöön otettava ohjelmaversio testataan erikseen koko palvelun elinkaaren ajan.

Palveluun sisältyy Wifi-reititin, jonka avulla yhteys voidaan jakaa langattomasti käyttäjille tai laitteille. Langaton yhteys on tarkoitettu pienehköihin, maksimissaan noin 80 m²



Versio 1.12

tiloihin. Laajempien alueiden kattamiseksi suositellaan Elisa YritysWIFI lisäpalvelua ja sen langattomia laajentimia (maksimissaan 3 kpl) riittävästi halutun alueen kattamiseksi 240 m2 saakka.

Liikkuvaan työhön soveltuvaa Elisa Netti Liikkuva Wifi -palvelua suositellaan, mikäli ratkaisun täytyy liikkua paikasta toiseen.

Palvelun turvaamiseksi Elisa tekee ennaltaehkäisevää viankorjausta ja korjaa suuren osan häiriöistä itse. Jos käyttäjällä on jokin ongelma palvelussa, hän voi ottaa yhteyttä Elisan häiriöilmoitusten vastaanottoon puhelimitse tai sähköpostilla 24/7. Vikaa korjataan niinä aikoina, jotka tässä palvelukuvauksessa on ilmoitettu. Jos ongelma johtuu palvelulaitteesta, käyttäjälle toimitetaan uusi laite ja asennusohjeet postitse 1–2 työpäivässä. Viallinen laite palautetaan postitse Elisalle tai lähimpään Elisan kauppaan.

OmaElisa -sivujen kautta yrityksen pääkäyttäjä ja muut nimetyt henkilöt voivat itse hallinnoida liittymään liittyviä muutostilauksia.

Netti Lite	Latausnopeus (max) Mbit/s	Lähetysnopeus (max) Mbit/s	Latausnopeus (min) Mbit/s	Lähetysnopeus (min) Mbit/s
VDSL 100M/25M	100	25	65	17
G.Fast 100M/50M	100	50	70	35
G.Fast 300M/100M	300	100	210	70
G.Fast 600M/100M	600	100	420	70
G.Fast 1000M/100M	1000	100	700	70
Kuitu 100M/100M	100	100	70	70
Kuitu 150M/150M	150	150	105	105
Kuitu 300M/150M	300	150	210	105
Kuitu 300M/300M	300	300	210	210
Kuitu 600M/300M	600	300	420	210
Kuitu 600M/600M	600	600	420	420
Kuitu 1000M/500M	1000	500	700	350
Kuitu 1000M/1000M	1000	1000	700	700
Kuitu 2500M/2500M	2500	2500	1750	1750
Kaapelimodeemi 100M/50M	100	50	70	35
Kaapelimodeemi 300M/50M	300	50	210	35
Kaapelimodeemi 600M/50M	600	50	420	35
Kaapelimodeemi 1000/50M	1000	50	700	35
5G/5G+ 100M	100	50	10	5
5G/5G+ 300M	300	50	50	10
5G/5G+ 600M	600	75	50	10
5G/5G+ 1000M	1000	100	50	10
5G+ Omakaista 100M	100	50	70	20



Versio 1.12

5G+ Omakaista 300M	300	50	100	20
5G+ Omakaista 600M	600	75	100	20
5G+ Omakaista 1000M	1000	100	100	20
5G+ Kiinteä 100M	100	50	50	10
5G+ Kiinteä 300M	300	50	50	10
5G+ Kiinteä 600M	600	75	50	10
5G+ Kiinteä 1000M	1000	100	50	10
4G 100M	150	50	5	3

Taulukko 2. Netti Lite palvelun lataus- ja lähetysnopeudet, minimi ja maksimi

1.1 Lisäpalvelut ja versiot

Nettiyhteyden toteuttamiseen on teknisesti monta tapaa. Käytetty tekniikka valitaan sen mukaan mitä kohdeosoitteeseen on saatavilla.

Kiinteä netti

Kiinteä nettiyhteys voidaan toimittaa neljällä eri tekniikalla. Elisan yleiseen puhelinverkkoon kuparikaapeleilla liitettyihin kohteisiin voidaan laajakaistayhteys tarjota Netti Lite VDSL -palvelua hyödyntäen. Elisan kaksisuuntaiseen kaapeli-TV verkkoon liitetyissä kiinteistöissä voidaan TV-antenniverkossa toimittaa Netti Lite Kaapelimodeemi -palvelua. Elisan kuituverkkoon liitettyihin kiinteistöihin voidaan sisäverkon mukaan toimittaa Netti Lite G.Fast- tai Netti Lite Kuitu -palveluja. Tekninen saatavuus rajaa tarjolla olevia nopeusvaihtoehtoja ja esim. tekniikasta riippuvia lisäpalveluja.

Mobiiliiliittymät kiinteään käyttöön

Elisa Netti Lite -palvelu on mahdollista toteuttaa myös hyödyntäen julkisen mobiiliverkon kapasiteettia. Mobiilitekniikoista tuettuna ovat 4G, 5G ja 5G+. Toteutusvaihtoehtoja on kaksi:

- erillinen vapaasti sijoitettava sisäkäyttöön tarkoitettu mobiili/Wifi -reititin Netti Lite 5G tai Netti Lite 4G
- kiinteästi talon ulkoseinään asennettava ulkoreititinratkaisu Netti Lite 5G+ kiinteä, jossa mukana tulee myös sisälle sijoitettava erillinen Wifi -reititin. Tähän ratkaisuun on hankittavissa itsenäisen 5G -tekniikan verkon viipalointia hyödyntävä Netti Lite 5G+ Omakaista -liittymä, jonka avulla osa 5G -verkon solun kapasiteetista varataan Omakaista -asiakkaille. Omakaista -kapasiteettia myydään rajoitetusti, jonka ansiosta siihen liitetyt palvelut ovat nopeudeltaan vakaampia, vasteajoiltaan nopeampia ja toimivat paremmin myös ruuhkaisilla alueilla.

Julkinen ja kiinteä julkinen IP-osoite

Jokaisella internetiin kytketyllä laitteella, tietokoneella tai palvelimella on oma yksilöivä tunnisteen eli IP-osoitteensa. IP-osoitteiden avulla kulkee kaikki sanomaliikenne internetissä. Oletuksena kiinteissä Netti Lite -liittymissä on julkinen vaihtuva IP-osoite.

Mobiiliverkossa toimivissa Netti Lite -liittymissä on oletuksena yksityinen vaihtuva IP-osoite. Se tarjoaa liittymälle ylimääräisen kerroksen yksityisyyttä ja tietoturvaa sillä, että osoitteeseen ei ole mahdollista ottaa yhteyttä suoraan netistä käsin. Näihin



liittymiin on kuitenkin mahdollista hankkia maksuttomana lisäpalveluna julkinen vaihtuva IP-osoite.

Julkinen IP-osoite eroaa tavallisesta yksityisestä IP-osoitteesta mahdollistamalla yhteydenotot netistä liittymääsi kytkettyihin laitteisiin, kuten esimerkiksi kiinteistön valvontakameraan. Julkisen IP-osoitteen lisäksi Netti Lite mobiililiittymiin on valittavissa 1 kpl kiinteitä julkisia IP-osoitteita. Julkisessa IP-osoitteessa osoite vaihtuu välillä ja julkisessa kiinteässä IP-osoitteessa puolestaan osoite pysyy jatkuvasti samana.

Julkisessa kiinteässä IP-osoitteessa on kaksi versiota: IPv4 tai IPv6. IPv4:n osoitteet ovat loppumassa ja IPv6 on korvaamassa sen tulevaisuudessa. Molempia versioita on saatavilla tarpeen mukaan.

Elisa YritysWIFI Lite

Yhteensopivien Netti Lite -liittymien langattoman verkon laajentamiseksi tarkoitettu lisäpalvelu, joka on tarkoitettu kohteisiin, jossa:

- katettava pinta-ala on suurehko (alle 240 m²) yhdessä tasossa
- tai sen tulee kattaa useita kerroksia
- tai haastavien rakenteiden tai tilan muodon vuoksi yksi tukiasema ei riitä kattamaan koko aluetta

Elisa YritysWIFI Liten langattoman verkon laajennin nimensä mukaisesti laajentaa Netti Lite reitittimen langatonta verkkoa kuulumaan entistä suuremmalla alueella. Tämän avulla vähennetään kohteessa alueita, joille muuten olisi heikko kuuluvuus. Palvelun etuna on se, että laajentimia ei tarvitse kaapeloida fyysisesti vaan verkko muodostuu langattomasti reitittimeen. Tämä yksinkertaistaa ja nopeuttaa käyttöönottoa langalliseen verkkoon verrattuna. Palveluun saa maksimissaan 3 laajenninta, jonka takia ratkaisu sopii maksimissaan noin 240 m² rakennuksiin. Palvelun voi ottaa käyttöön itseasennusohjeiden tai maksullisen asennuspalvelun avulla.

Lisäpalvelun kanssa yhteensopivia liittymiä ovat:

- Netti Lite G.Fast
- Netti Lite Kuitu
- Netti Lite 5G+
- Netti Lite 5G+ kiinteä
- Netti Lite 5G+ Omakaista

2 Palvelun edellytykset ja rajaukset

2.1 Palvelun käytön edellytykset

Elisa Netti Lite -palvelu asennetaan aina valmiiseen sisäverkkoon. Asiakas vastaa sisäverkosta ja sen soveltuvuudesta haluttuun käyttötarkoitukseen. Mikäli sisäverkossa on puutteita, tilaus perutaan. Turhasta asennuskäynnistä veloitetaan aina hinnaston mukainen asennusmaksu.

Elisa Netti Lite VDSL ja G.Fast -palveluissa asennuskohteessa edellytetään olevan valmis puhelinpistorasia, joka on kytketty talojakamolle. Mikäli pistorasialla on käytössä oleva lankapuhelin toiminnassa, tilauksella tulee ilmoittaa sen puhelinnumero.



Elisa Netti Lite Kuitu -palvelu edellyttää valmista datapistorasiasiaa, joka on valmiiksi kytketty vähintään Cat 6 -kategorian datakaapelointia käyttäen talojakamoon. Datakaapelointi tulee olla etukäteen mitattu ja tarkastuspöytäkirjat tulee esittää pyydettyäessä. Kiinteistössä tulee olla käytettävissä Elisan kiinteistökytkin tai valmiiksi rakennettu Elisa Valokuitu. Kuitusisäverkon ollessa kyseessä asiakkaan tulee varmistaa, että reitillä on valmiiksi asennettu tarvittavat kuitumuuntimet (joita tarvitaan kuidusta kupari-kaapelointiin siirryttäessä).

Elisa Netti Lite Kaapelimodeemi -palvelun toimittamisen edellytyksenä on valmis TV-pistorasia asennuskohteessa, rasia kytketty rakennuksen antenniverkkoon, voimassa oleva Elisan Kaapeli-TV -sopimus kiinteistössä sekä 2-suuntainen KTV-verkko.

Elisa Netti Lite 4G ja 5G/5G+ -palvelut ovat käytettävissä kotimaassa Elisan mobiiliverkon alueella, kun kohteessa on sisätilakuuluvuus varmistettu.

Elisa Netti Lite 5G+ Kiinteä ja 5G+ Omakaista -palveluiden asennuspalvelu edellyttää varmistettua mobiiliverkon kuuluvuutta rakennuksen ulkopuolella, kiinteistön omistajan luvan ulkoreitittimen asentamiseksi ulkoseinälle sekä tarvittavien läpivientien tekemiseksi kaapelointia varten. Palvelu voidaan asentaa pientaloon, rivitaloon tai vastaavaan kohteeseen max. 3 m korkeuteen. 5G+ Omakaista -palvelun laadun takaa-
miseksi samaan mobiiliverkon soluun ei avata kuin rajoitettu määrä 5G+ Omakaista -
palveluita.

Asiakkaan tulee suojata laite asianmukaisesti häiriöiltä, kuten ukkosen aiheuttamilta ylijännitepiikeiltä. Palveluun kuuluva reititin tulee kytkeä ylijännitesuojattuun pistorasiaan.

Palvelun turvallinen käyttö edellyttää asiakkaalta virustorjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä sekä palveluun liitettyjen päätelaitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta ja päivityksistä huolehtimista. Asiakas tekee tarvittavat määrittelyt lähiverkkoonsa, älypuheliiniin, tabletteihin, tietokoneisiinsa ja muihin hallitsemiinsa laitteisiin, jotta palvelun käyttö haluttuun tarkoitukseen on mahdollista.

Asiakas vastaa siitä, että palveluun kuuluva reititin on säännöllisesti kytketty sähkö- ja internetverkkoon myös normaalien työaikojen ulkopuolella, jotta siihen pystytään tuomaan hallitusti ohjelmistopäivityksiä.

2.2 Palvelun käytön rajaukset

Elisa voi verkon käytettävyyden varmistamiseksi ja tietoturvallisuuden takaamiseksi rajoittaa palvelun käyttöä. Palvelun käytön rajoittaminen voidaan toteuttaa poistamalla käytöstä verkosta tiettyjä liikennöintitapoja tai tietoliikenneportteja tai sulkemalla haittaliikennettä välittävä liittymä kokonaan. Liikenteen rajoittamiseen tai sulkemiseen saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä. Lisätietoja voimassa olevista rajoituksista osoitteessa <https://elisa.fi/liikenteenhallinta>.



Versio 1.12

Elisa ei vastaa langattoman verkon kuuluvuudesta sisätiloissa. Elisa tarjoaa kuitenkin maksullista Elisa YritysWIFI Lite -lisäpalvelua, jolla langattoman verkon kuuluvuutta voidaan parantaa lisäämällä asiakkaan tiloihin langattoman verkon laajentimia.

Puhelinverkon kuparikaapeleita hyödyntävien palveluiden todellinen tiedonsiirtonopeus vaihtelee kaapelin pituuden ja laadun mukaan. Myös kohdeosoitteen sisäverkon laatu vaikuttaa lopputulokseen. Todellinen tiedonsiirtonopeus selviää toimitettaessa.

Laajakaistaliittymän lopullinen saatavuus yksittäiseen osoitteeseen varmistuu toimittaessa. Mikäli saatavuutta ei ole, Elisa ilmoittaa tästä viipymättä asiakkaalle ja tilaus perutaan.

Elisa ei takaa mobiilitekniikoilla toteutetuille datayhteyksille tiettyä siirtonopeutta tai palvelutasoa. Mobiilitekniikalla toteutetuissa datayhteyksissä radiotien tiedonsiirtonopeuksiin vaikuttavat etäisyys tukiasemaan, esteet radiosignaalin tiellä (esim. betoniseinät, puiden lehdet, selektiivilasit ikkunoissa) sekä radiotaajuiset häiriöt muista laitteista.

Mobiilitekniikan avulla toteutetut datayhteydet ovat luonteeltaan ns. väistyvää liikennettä, joten datasiirto voi tilapäisesti hidastua tai keskeytyä, kun muille palveluille tarvitaan enemmän verkon kapasiteettia. Elisa varaa oikeuden priorisoida muuta verkossa tapahtuvaa tiedonsiirtoliikennettä näihin datayhteyksiin nähden.

Liittymien ilmoitettu lataus- ja lähetysnopeus nopeus mitataan kuuden (6) tunnin mittausjakson aikana. Elisan viestintäverkon lisäksi käytännössä koettuun nopeuteen voivat vaikuttaa Elisan vaikutuspiirin ulkopuolella olevat asiat, esimerkiksi internetverkon ja sen palveluiden ruuhka, kiinteistön sisäverkon kunto, asiakkaan modeemin ja tietokoneen suorituskyky, langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö, VPN-, virustorjunta- ja palomuuripalveluiden sekä muiden käytössä olevien ohjelmistojen aiheuttama kuormitus. Tarvittaessa Elisan tietoverkon ja asiakkaan välisessä nopeudessa epäilty virhe selvitetään teknisen asiakaspalvelun kautta. Vianselvityksessä mittauspisteenä voidaan käyttää myös talojakamoa.

Elisa vuokraa yhteyden asiakkaan yksinomaiseen käyttöön.

2.3 Laitteet

Elisa omistaa palveluun kuuluvat laitteet ja vastaa niiden ylläpidosta. Laitteita ovat mm. laajakaistareititin, erilaiset tekniikkakohtaiset adapterit ja sovittimet, YritysWIFI Lite -lisäpalvelun langattomat Wifi-laajentimet ja Netti Lite 5G+ kiinteä ja Netti Lite 5G+ Omakaista -tuotteiden ulkoreitittimet ja niiden virransyöttölaitteet. Laajakaistareitittimessä on 1–4 LAN-porttia sekä noin 80 m² tilan kattava langaton Wifi -tukiasema.

Asiakas voi käyttää myös omaa laajakaistareititintä. Siinä tapauksessa asiakas vastaa omistamansa laitteen toimivuudesta, yhteensopivuudesta Elisan verkkoon, laitteen tietoturvasta sekä sen ohjelmiston päivittämisestä. Asiakas vastaa myös kustannuksista, jotka Elisalle syntyvät laitteen toimimattomuudesta, mukaan lukien vian rajauksen kustannukset.



Verkkoon liitettävän laajakaistamodeemin tulee tukea:

- VDSL: ITU-T G.993.2 VDSL2 Profile 17a, VDSL band plan 998, G. Vector support (G.993.5), SRA (Seamless Rate Adaptation), INP (arvoon kaksi (2) asti), ITU G.998.4 G.inp data packet retransmission, PTM mode, UPBO (Uplink Power Back-Off) and DPBO (Downlink power back-Off)
- G. fast: G.994.1, G.997.1, G.997.2, G.9700, G.9701
- Kaapelimodeemi: EuroDOCSIS 3.0 – standardi, tuki vähintään kahdellekymmenelleneljälle (24) downstream- ja kahdeksalle (8) upstream kanavalle. Laitteen MAC-osoite, valmistaja ja malli on ilmoitettava Elisalle (jos muu kuin Elisän toimittama)
- Kuitu: IEEE802.3 - 2015, 10/100/1000Base-T autonegotiation

Elisa voi käyttää palvelun toteuttamisessa palautuneita, testattuja laitteita.

Elisa voi tarvittaessa päivittää verkkoon kytketyn päätelaitteen ohjelmistoa ja asetuksia sekä kerätä palvelun laadun tuottamiseen ja kehittämiseen käytettäviä mittausarvoja. Elisalla on oikeus hallinnoida verkkoon kytkettyä päätelaitetta palvelun käytettävyyden varmistamiseksi. Elisa pyrkii ilmoittamaan asiakkaan palveluun vaikuttavista päätelaitteen hallintatoimista ennakkollisesti. Päätelaitteen hallinnointia voi olla esimerkiksi päätelaitteen ohjelmistopäivitykset tai uudelleenkäynnistys.

2.4 Palveluun liittyvä aineisto ja dokumentaatio

Palveluun, sen suorittamiseen liittyvään työhön ja sen perusteella syntyneisiin kaikkiin aineistoihin ja dokumentaatioon liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Elisalle tai kolmannelle osapuolelle, jonka kanssa Elisa on tehnyt tarvittavat lisenssi- ja käyttöoikeussopimukset ja muut palvelun toimittamiseen oikeuttavat sopimukset, eikä niitä siirretä asiakkaalle. Kaikki palvelussa syntyvä ja palveluun liittyvä aineisto ja dokumentaatio ovat Elisän yleiskäyttöistä vakioaineistoa ja -dokumentaatiota. Palvelun tuottamisen yhteydessä ei synny asiakaskohtaista aineistoa ja dokumentaatiota.

2.5 Palvelussa syntyvä tai palveluun liittyvä data

Elisalla on oikeus käyttää Elisän tietojärjestelmissä sijaitsevaa palvelun käytöstä syntyvää ja palveluun liittyvää käyttö- ja asiakasdataa asiakkaalle tarjotun palvelun ylläpitämiseen, kehittämiseen, analysointiin ja viankorjaukseen.

3 Palvelun toimitus ja käyttöönotto

Yksittäisen palvelun toimitus sisältää seuraavat vaiheet

- pohjatietojen kerääminen
- palvelun perustaminen
- laitteiden toimitus
- kytkentä ja käyttöönotto
- reitittimen asennus ja testaus



Pohjatietojen kerääminen on tärkeä vaihe, jolla varmistetaan palvelun toimittamisen ja viestinnän onnistuminen. Tarkka asennusosoite on tärkeä edellytys teknisen saatavuuden selvittämiseksi ja tilauksen onnistumiselle. Kiinteissä liittymissä asiakkaan on ennen tilaamista varmistettava uudesta asennuskohteesta reitittimen tarkka asennuspaikka, sähkönsyöttö reitittimelle sekä sisäverkon kaapeloinnin tyyppi. Langattoman verkon kuuluvuuden arvioimiseksi tarvitaan myös tieto Wifillä katettavan alueen pinta-alasta. Mobiili liittymissä mobiilikuuluvuuden etukäteisselvitys varmistaa toimituksen onnistumisen. Olemassa olevan liittymän korvaamisessa pitää tietää:

- lankapuhelinnumero, mikäli liittymä asennetaan olemassa olevan lankapuhelimen rinnalle
- korvattavan sopimuksen sopimusnumero (löytyy laskulta)
- mitä kautta korvattava liittymä tulee nyt (puhelinpistorasia, tv-antennirasia, datarasia)

Laitetoimituksia varten tarvitaan tieto tarkan toimitusosoitteen lisäksi käyttäjän sähköpostiosoitteesta ja matkapuhelinnumerosta. Sähköpostia käytetään yleiseen tilausviestintään ja matkapuhelinnumeroa laitetöimituksen yhteydenottoa sekä itseasennuksen kytkentäviestejä varten.

Palvelun perustaminen Elisan järjestelmiin edellyttää asiakkaalta tilausta, josta ilmenee em. pohjatiedot. Asiakas voi tilata yksittäisiä laajakaistaliittymiä OmaElisa itsepalvelun kautta. Elisa dokumentoi tilausten perusteella asiakkaan tiedot asiakkuudenhallinta- ja verkkotietojärjestelmiin.

Laitteiden toimitus sisältää itseasennustapauksessa reitittimen toimituksen lähimpään postiin tai pyydettyä kotiovelle. Reitittimen mukana tulee ohjeet itseasennusta varten, joissa käyttäjää ohjataan mahdollisuuksien mukaan kytkemään uusi reititin vanhan tilalle jo etukäteen. Palveluasennuksessa asentaja tuo reitittimen mukanaan. Poikkeuksena 5G+ Kiinteä ja 5G+ Omakaistan asennuspalvelu, jossa laitteet toimitetaan aina suoraan asennuspaikalle.

Palvelun kytkentä ja käyttöönotto sisältää kiinteän liittymän tapauksessa kaikki välikytkennät ja reititykset, jotka tehdään julkisessa verkossa.

Reitittimen asennus ja testaus voi tapahtua itseasennuksena tai palveluasennuksena.

Itseasennuksessa asiakas asentaa reitittimen itse mukana toimitettavan itseasennusohjeen avulla. Itseasennus sopii Netti Lite 4G ja 5G -tuotteille sekä Netti Lite Kaapelimodeemille erityisen hyvin. Se soveltuu hyvin myös tilanteisiin, joissa nykyinen laajakaista ollaan korvaamassa uudella siten, että tekniikka ei vaihdu. Reititin toimitetaan asennuksen yhdyshenkilölle postitse. Kytkentää edeltävänä päivänä asennuksen yhteyshenkilö saa tekstiviestitiedotteet. Tiedotteessa kerrotaan kytkentäpäivä ja pyydetään kytkemään reititin valmiiksi paikoilleen. Kytkemättä jättäminen ei estä asennusta, mutta kytkeminen valmiiksi paikoilleen tehostaa ja nopeuttaa Elisan asennusta. Varsinaista asennuskäyntiä asiakkaan tiloissa ei tarvita. Kytkennän jälkeen Elisa lähettää SMS tekstiviestin, johon vastaamalla asiakas kuittaa toimiiko asennettu liittymä normaalisti. Ongelmatapauksissa Elisan tekninen tuki ottaa nopeasti yhteyttä.



Palveluasennuksessa Elisan asentaja soittaa etukäteen sopiakseen tarkemmasta asennusajasta. Asennusajankohtana hän tuo palveluun kuuluvan reitittimen mukanaan ja kytkee sen paikalleen. Tämän jälkeen asentaja varmistaa palvelun toiminnan omilla laitteillaan. Asiakkaan edellytetään olevan paikalla etukäteen sovittuna aikana, jotta asentajan on mahdollista päästä asennuspaikalle. Kaikki normaaliin asennuspalveluun sisältyvät työt tulee sopia erikseen. Esim. pistorasian asennus, kaapelin veto, asiakkaan omien verkkolaitteiden asennukset, ylimääräiset kuparista kuituun tai kuidusta kupariin muunnokset eivät sisälly palvelun hintaan. Lisätöiden veloituksista tulee sopia aina etukäteen.

5G+ kiinteä ja 5G+ Omaista -palveluiden asennuksen sisältö poikkeaa muista asennuspalveluista. Siihen sisältyy:

- Ulkoyksikön asennuspaikan mittaaminen ja valinta
- Ulkoyksikön asennus talon seinälle
- Läpiviennin toteutus talon ulkoseinään tarvittaessa
- Kaapelointi (max 10 m) tarvittavine asennuskouruineen talon sisäpuolelle
- Sisäyksikön asennus sisälle ja yhteyden käyttöönotto
- Kokonaisuuden toiminnan testaus Wifin kautta

5G+ kiinteä ja 5G+ Omaista -palvelut voi myös asentaa itse. Asennusvaihtoehtoina on seinäasennus, kaideasennus tai ikkuna-asennus. Asennuspaketissa tulee valmiit kiinnikkeet kaikkiin edellä mainittuihin tapauksiin. Elisa toimittaa tiedon lähimmän tukiaseman suunnasta suhteessa asennusosoitteeseen. Asiakas vastaa mahdollisten lupien hankinnasta ja suorittaa asennuksen omalla vastuullaan. Mikäli asiakkaan asennuksesta aiheutuu palvelun toimintaan ongelmia, on Elisalla oikeus veloittaa asiakkaalta jälkiasennustoimenpiteistä aiheutuneet kustannukset.

Palveluasennus tarvitaan aina, jos tilataan uusi kiinteä liittymä muuhun kuin asuinkiinteistöön.

3.1 Toimitusaika

Normaali toimitusaika on 1–2 viikkoa. Toimitusaika vahvistetaan tilausvahvistuksella.

Palveluaika asentajakäyntiä vaativille toimituksille arkisin ma-pe klo 8–16.30.

3.2 Asiantuntijapalvelut

Elisan projektipäällikkö on asiantuntijapalvelu asiakkaille, jotka haluavat toimituksen projektoituna palveluna. Tällaiseen toimitukseen nimetään sekä Elisan että asiakkaan puolelta projektipäällikkö. Asiakas vastaa toimituksessa pohjatietojen keräämisestä Elisan toimittamaan tiedonkeruupohjaan. Kerättyjen tietojen perusteella Elisa toteuttaa toimitusprojektin, jonka sisältö sovitaan yhdessä etukäteen. Toimitusprojekti on järkevää toteuttaa esim. silloin kun isompi määrä liittymiä siirtyy Elisalle muilta operaattoreilta tai kun asiakkaalla ei ole itsellään resursseja koordinoida vanhojen liittymien purkuja ja uusien liittymien tilauksia.

Projektipäällikön tehtävät laajassa toimitusprojektissa voivat sovittaessa sisältää:

- kerättyjen tietojen verifiointi



- liittymätilausten koordinointi
- laajojen toimitusten suunnittelu
- asennusresurssien ja reitittimien saatavuuden varmistaminen
- liittymätoimitusten ja -irtisanomisten koordinointi
- asiakaskohtaisesti sovittujen asioiden toteutumisen varmistaminen
- toimitusaikaisten muutosten hallinta
- projektin aikaisen viestinnän suunnittelu asiakkaan kanssa
- erityisraportointi (laskutus, liittymät, tilaukset, haasteet, projektiraportointi)

Service manager -palvelun kautta asiakkaan on mahdollista saada tukea laajakaista-palvelun hallintaan sopimusaikana, kun loppukäyttäjiä on paljon. Service managerin tehtäviin voidaan sopia kuuluvan esim. kuukausittain tai kvartaaleittain tapahtuvan seurantakokouksen kokoon kutsuminen, erityisraportointia tai asiakaskohtaisen palautteen läpikäyntiä varten.

4 Palvelun käyttö

Elisa operoi verkkoa ja korjaa mahdolliset häiriöt alla mainitun palvelutason mukaisesti. Elisa suorittaa ennakoivia korjaustoimenpiteitä verkossaan, joiden avulla suurin osa häiriöistä saadaan ratkaistua ennen kuin ne näkyvät käyttäjille.

Häiriötilanteessa asiakkaan kannattaa ensin selvittää osoitteessa <http://elisa.fi/verkko-apuri> onko käyttöpaikassa tiedossa oleva häiriö. Sivun kautta yritysasiakkaila on mahdollisuus kirjautua yrityksen pääkäyttäjänä tai työntekijän roolissa OmaElisaan ja aloittaa liittymän häiriöiden selvittäminen Laajakaistakorjaimen kautta. Korjain mittaa yhteyttä ja selvittää kysymyksillä yleisimmät häiriötilanteessa toimivat ratkaisut.

Mikäli korjaimen avulla ei saada ongelmaa ratkaistua, käyttäjä voi olla myös suoraan yhteydessä Elisan tekniseen tukeen. Elisan tekninen tuki auttaa etänä rajaamaan häiriötä. Laajakaistareitittimen vikaantuessa Elisa toimittaa korvaavan laitteen. Käyttäjä voi helposti vaihtaa laitteen itse viallisen tilalle. Viallinen laite palautetaan Elisalle. Palautus on maksuton postin kautta käyttämällä Elisan antamaa palautusnumeroa. Palautukseen merkitään selvästi, että kyseessä on vialliseksi epäilty laite.

Mikäli häiriö on Elisan verkossa, Elisa tiedottaa asiakasta korjaustoimenpiteiden etenemisestä ja ongelman korjausajasta tekstiviestillä. Mikäli ongelma liittyy tietokoneen tai muun asiakkaan omistaman laitteen käyttöön, Elisa Yritysguru tarjoaa apua haastavien käyttäjäongelmien ratkaisuun.

Ongelmatapauksissa Elisalla on oikeus ensin yrittää korjata yhteys kohtuullisessa ajassa. Mikäli yhteyden toimimattomuus johtuu asiakkaan omista laitteista, sisäverkosta tai puutteellisesta kuuluvuudesta, asiakkaan edellytetään kuitenkin korjaavan puutteet omalla kustannuksellaan.

4.1 Palvelutasot

Kiinteiden liittymien häiriöiden rajaus- ja ratkaisutoimenpiteitä tehdään palveluaikana arkisin 7.00–18.00. Asiakkaan tekemä vikailmoitus kirjataan järjestelmään välittömästi



ja otetaan käsittelyyn viimeistään kahden tunnin sisällä palveluaikana. Häiriö pyritään korjaamaan 24 palveluaikatunnin kuluessa.

Mobiiliiliittymien häiriöiden raja- ja ratkaisutoimenpiteitä tehdään palveluaikana arkisin 8.00–16.00. Asiakkaan tekemä vikailmoitus kirjataan järjestelmään välittömästi ja otetaan käsittelyyn viimeistään kahdeksan tunnin sisällä palveluaikana. Häiriö pyritään korjaamaan mahdollisimman pian.

4.2 Käyttötuki

Yritysten vikapalvelu vastaanottaa vikailmoituksia 24/7 numerossa *010 80 44 00
<https://yrityksille.elisa.fi/yhteystiedot>

* Puheluiden hinnat: mpm/pvm

4.3 Asiantuntijapalvelut

Lisäpalveluna Elisa tarjoaa asiantuntijatyötä tukemaan asiakasratkaisun toimitusta ja helpottamaan palveluiden käyttöä ja käyttöönottoa. Elisan asiantuntijapalvelut on kuvattu tarkemmin erillisessä palvelukuvauksessa. Asiakaskohtaiset asiantuntijapalvelut on esitetty tarjouksessa ja sovitaan asiakkaan kanssa solmittavassa toimitussopimuksessa.

Elisan asiantuntijapalveluiden avulla voidaan toteuttaa esim. toimittamisen ja viankorjauksen SLA palvelutasojen raportointi. Raportointipalvelu veloitetaan tuntityönä Elisan Yritysassiakkaiden asiantuntijapalveluiden hinnaston mukaan. Minimiveloitus on 1 tunti.

4.4 Asiointi

Asiakas käyttää Elisan www-pohjaista OmaElisa itsepalvelua palvelun hallinnointiin.

4.5 Raportointi

Kiinteän laajakaistaliittymän liittymäraportti on saatavilla Elisan sähköisen asiointikanavan OmaElisan kautta asiakkaan itsepalveluna.

4.6 Palvelun päättyminen

Laajakaistapalvelun päättyessä asiakkaan tulee palauttaa palveluun sisältyvät laitteet kuukauden kuluessa postitse Elisalle. Palauttamatta jääneistä laitteista voidaan periä palautusrikemaksu. Palautus on asiakkaalle maksuton. Palautusosoite on:

Sopimus: 643163
Hub Vantaa Ratkaisu VK42+EP Palautus
Vanha Porvoontie 256B
01380 Vantaa

Isompien laite-erien kootusta palautuksesta Elisalle sovitaan aina erikseen.



Määräaikaisen sopimuksen keskeytyessä asiakkaalta veloitetaan sopimuksessa jäljellä olevat kuukausimaksut kertaveloituksena sopimusajan loppuun asti.

Asiakkaan kanssa voidaan myös erikseen sopia laitteiden lunastamisesta palautuksen sijaan. Lunastusmaksu veloitetaan aina yritykseltä. Lunastushinta vaihtelee laitteen mukaan ja ottaa huomioon laitteen merkin, mallin, iän ja elinkaaren.

5 Palvelun hinnoittelu

Palvelun hinta koostuu avaus-, muutos ja asennusmaksuista sekä kuukausittaisesta palvelumaksusta. Palvelun hinnat on kuvattu Elisa Netti Lite hinnastossa.

Projektipäällikkö ja Service manager asiantuntijapalvelut hinnoitellaan aina erillisen tarjouksen mukaan.

Palvelun hinnat on kuvattu tarjouksessa ja sovitaan asiakkaan kanssa solmittavassa palvelusopimuksessa.

6 Henkilötietojen käsittely ja tietoturva

6.1 Henkilötietojen käsittely

Elisa on palvelussa käsiteltävien henkilötietojen osalta tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu henkilötietojen rekisterinpitäjä. Elisa käsittelee rekisterinpitäjänä henkilötietoja kulloinkin voimassa olevien tietosuojaperiaatteiden mukaisesti.

Palvelussa käsiteltäviä henkilötietoja voidaan käsitellä EU/ETA alueen ulkopuolella / ulkopuolelta. Elisa huolehtii, että maassa, jossa henkilötietoja käsitellään taataan Euroopan komission päätöksen mukaisesti riittävä tietosuojan taso, tai vaihtoehtoisesti, että siirtoon sovelletaan lainmukaista asianmukaista suojatoimea, kuten esimerkiksi EU:n mallisopimuslausekkeiden mukaista tietojensiirtosopimusta henkilötietojen siirrostä ETA-maiden ulkopuolelle. Elisalla on oikeus käyttää palveluiden tuottamisessa alihankkijoita ja henkilötietojen käsittelyssä alikäsittelijöitä.

Lisätietoja Elisan henkilötietojen käsittelystä Elisan tietosuojaperiaatteista:
<https://elisa.fi/asiakaspalvelu/aihe/sopimusehdot/ohje/tietosuojaperiaatteet/>

6.2 Tietoturva

Elisa vastaa palveluun kuuluvan reitittimen tietoturvasta vain siinä tapauksessa, että palvelukuvauksessa mainitut ehdot täyttyvät. Reitittimeen toimitetaan automaattiset tietoturvapäivitykset etähallinnan kautta, tyypillisesti yöaikaan. Loppukäyttäjän ei tarvitse tehdä mitään päivityksien takia.

Reitittimen langattoman liikenteen salausta toteutetaan tietoturvallisesti WPA2-PSK salauksella ja 13-merkkisellä laitekohtaisella salausavaimella.



Käyttäjällä on palveluun kuuluvan reitittimen käyttö- ja hallintaoikeus. Käyttäjätunnus ja salasana on ilmoitettu laitteen mukana tulevissa käyttöohjeissa. Asiakas vastaa tekemiensä asetusmuutosten tietoturvasta itse.

Laite on mahdollista toimittaa esiasennettuna myös valmiiksi sillatussa moodissa asiakkaan omalla vastuulla. Sillatussa moodissa kaikki reitittimeen liitetyt laitteet näkyvät internettiin eikä välissä ole lainkaan palomuuria. Koska tällaisessa ratkaisussa Elisan reitittimen tietoturvaominaisuudet ohitetaan, suosittelemme vahvasti, että asiakas käyttää tietoturvaan perehtyneitä asiantuntijoita siltaavan reitittimen asennuksessa ja yhteyden suojaamisessa haitalliselta käytöltä.

7 Sopimusehdot

Palveluun sovelletaan seuraavia Elisan sopimusehtoja:

- Elisan palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille
- Elisan palveluiden erityisehdot: Viestintä- ja tietoliikennepalvelut

Kulloinkin voimassa olevat ehdot löydät osoitteesta:

<https://yrityksille.elisa.fi/ohje/elisan-sopimusehdot-yritysasiakkaille>

Palvelua käyttämällä asiakas sitoutuu noudattamaan käyttöehtoja.

8 Liitteet

LIITE 1	Elisa Netti Lite Hinnasto
LIITE 2	Elisan palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille https://yrityksille.elisa.fi/ohje/elisan-sopimusehdot-yritysasiakkaille
LIITE 3	Elisan palveluiden erityisehdot: Viestintä- ja tietoliikennepalvelut https://yrityksille.elisa.fi/ohje/elisan-sopimusehdot-yritysasiakkaille

