



# 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 ja Wifi -reititin ylläpitoineen.**

Palvelu soveltuu yrittäjälle kotitoimistoon tai pientoimiston kustannustehokkaaksi ja suorituskykyiseksi nettiliittymäksi. Se tuo yrityspalveluiden edut pienemmille yrityksille, mukaan lukien yrityksille tarkoitettut tukikanavat, kotiasiakkaisiin nähden priorisoidun viankorjauksen 24 tunnin korjausaikatakuineen 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 .....	9
2.5	Palvelussa syntyvä tai palveluun liittyvä data.....	10
3	Palvelun toimitus ja käyttöönotto .....	10
3.1	Toimitusaika .....	11
3.2	Asiantuntijapalvelut.....	12
4	Palvelun käyttö.....	12
4.1	Palvelutasot (SLA) .....	13
4.2	Käyttötuki.....	13
4.3	Asiantuntijapalvelut.....	13
4.4	Asiointi.....	14
4.5	Raportointi .....	14
4.6	Palvelun päätyminen.....	14
5	Palvelun hinnoittelu .....	14
6	Henkilötietojen käsittely ja tietoturva.....	15
6.1	Henkilötietojen käsittely .....	15
6.2	Tietoturva.....	15
7	Sopimusehdot .....	15
8	Liitteet .....	16

# 1 Palvelun sisältö

Yksittäisen palvelun sisältö:

- kaksisuuntainen nettiyhteys
- testattu WiFi -reititin (myöhemmin myös "reititin")
- ohjelmistopäivitykset reitittimelle
- julkinen vaihtuva IP-osoite
- 24/7/365 häiriöilmoitusten vastaanotto
- käyttäjän suora tuki yritysasiakkaiden Service Desk palvelussa
- viankorjaus palveluaikana
- vikaantuneen reitittimen vaihto itsepalveluna
- käyttöohjeet
- omaElisa itsepalvelukanava

	Kiinteä	4G/5G	4G/5G Kiinteä
<b>Peruspalvelut</b>			
Internet-yhteys	x	x	x
Reititin	x	x	x
Wifi-ominaisuus reitittimessä	x	x	-
Wifi Mesh laitteet	-	-	2 kpl
Pääyhteyden tekniikka	Kuitu, Kaapeli- modeemi, G.Fast tai VDSL	4G, 5G	4G,5G
Varmentavan yhteyden tekniikka	-	-	-
Vaihtolaittepalvelu	x	x	x
Viankorjauksen SLA	P1K24h	P0V8h	P0V8h
YA Service Desk tuki	x	x	x
Itseasennus	x	x	-
Julkinen IPv4 (vaihtuva)	5 kpl	oletuksena ei, 1 kpl erikseen pyy- dettäessä	oletuksena ei, 1 kpl erikseen pyydettä- essä
<b>Lisäpalvelut</b>			
Palveluasennus	valinnainen	valinnainen	pakollinen
Julkinen IPv4 (kiinteä)	-	saatavilla, ei sisälly hintaan	saatavilla, ei sisälly hintaan
Julkinen IPv6 (kiinteä)	-	saatavilla, ei sisälly hintaan	saatavilla, ei sisälly hintaan

Taulukko 1. Elisa Netti Lite ominaisuuksien vertailu

Versio 1.07

Netti Lite	Lataus- nopeus (max) Mbit/s	Lähetys- nopeus (max) Mbit/s	Lataus- nopeus (min) Mbit/s	Lähetys- nopeus (min) Mbit/s
<b>VDSL</b>				
100M/25M	100	25	65	17
<b>G.Fast</b>				
100M/50M	100	50	70	35
300M/100M	300	100	210	70
600M/100M	600	100	420	70
1000M/100M	1000	100	700	70
<b>Kuitu</b>				
100M/100M	100	100	70	70
300M/150M	300	150	210	105
600M/300M	600	300	420	210
1G/500M	1000	500	700	350
<b>Kaapelimodeemi</b>				
100M/50M	100	50	70	35
300M/50M	300	50	210	35
600M/50M	600	50	420	35
1G/50M	1000	50	700	35
<b>5G/5G Kiinteä</b>				
100M	100	50	50	10
300M	300	50	100	35
600M	600	75	100	52,5
1000M	1000	100	100	70
<b>4G</b>				
100M	150	50	20	10
<b>4G Kiinteä</b>				
S	50	25	10	5
<b>Ethernet</b>				
100M	100	10	50	5

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.

### Kiinteät yhteydet

Elisan yleiseen puhelinverkkoon kuparikaapeleilla liitettyihin kohteisiin voidaan laajakaistayhteyksien tarjota Elisa Netti Lite VDSL -tuotetta hyödyntäen.

Kiinteistöihin, jotka ovat liitettyjä Elisan valokuituun voidaan kiinteistön sisäverkosta riippuen tarjota laajakaistayhteyksiä eri tekniikoita hyödyntäen.

- Mikäli kiinteistössä on ainoastaan puhelinkaapeloitu sisäverkko, niin kiinteistössä voidaan hyödyntää Elisa Netti Lite G.Fast -palvelua, jolla kiinteistöön tuettava nopea kuituyhteys saadaan jaettava perinteisen puhelinverkon kautta kiinteistön huoneistoihin.
- Kiinteistöissä, joissa on sisäisillä koaksiaalikaapeleilla toteutettu kaksisuuntainen TV-antenniverkko, voidaan hyödyntää Elisa Netti Lite Kaapelimodeemi -palvelua. Tämä edellyttää myös, että kiinteistö on liitetty Elisan kaksisuuntaiseen kaapeli-TV -verkkoon fyysisesti ja kiinteistöllä on voimassa oleva sopimus Elisan kaapeli TV -palveluista.
- Datakaapeloiduissa kiinteistöissä voidaan hyödyntää Ethernet verkon nopeuksia Elisa Netti Lite Kuitu -palvelulla. Kuituyhteys voidaan myös toteuttaa joissain tapauksissa toiselta operaattorilta vuokratun kuituyhteyden avulla hyödyntäen Elisa Netti Lite Ethernet -palvelua. Tämän palvelun myynti on kuitenkin rajattu Elisan omien alueiden ulkopuolelle.

### Mobiili

Elisa Netti Lite 4G -palvelu on mobiili nettiyhteys, joka hyödyntää Elisan 4G verkkoa. Palvelussa asiakas saa sisätiloihin tarkoitetun 4G reitittimen ja 4G SIM -kortin valmiina samassa paketissa. Elisa Netti Lite 5G -palvelu hyödyntää vastaavasti Elisan 5G verkkoa.

Elisa Netti Lite 4G/5G kiinteä on kiinteästi asennettava mobiili nettiyhteys, joka hyödyntää Elisan 4G ja 5G -verkkoja. Palvelu sisältää ulkoyksikön ja kaksi Wifi Mesh -sisäyksikköä. Ulkoyksikkö (5G ulkoreititin) asennetaan kiinteistön ulkoseinään kiinteästi. Ulkoyksikkö sijoitetaan mobiiliverkon kuuluvuuden kannalta parhaaseen paikkaan seinällä, kuitenkin maksimissaan 3 m korkeuteen. Ulko- ja sisäyksikön välille asennetaan lattakaapeli, jonka kautta tietoliikenne ja sähköt ulkoyksikölle saadaan toteutettua. Lattakaapeli pyritään viemään ikkunanpuitteiden välistä, jos mahdollista. Vaihtoehtoisesti seinään voidaan tehdä läpivienttiä varten erillinen reikä. Sisäyksiköiden avulla sisätiloihin luodaan langaton Wifi-verkko, johon käyttäjät liittyvät langattomasti.

### Kiinteä IPv4 (julkinen)

Mobiililiittymiin saatavilla oleva maksullinen lisäpalvelu, jossa liittymään avataan kiinteä IPv4 -osoite. Sen avulla on mahdollista muodostaa etäyhteyksiä liittymään internetistä.

### Kiinteä IPv6 (julkinen)





Mobiiliiliittymiin saatavilla oleva maksullinen lisäpalvelu, jossa liittymään avataan kiinteä IPv6 -osoite.

## 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 pistorasiassa on käytössä oleva lankapuhelin toiminnassa, tilauksella tulee ilmoittaa sen puhelinnumero.

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

Elisa Netti Lite Ethernet -palvelussa edellytetään toisen operaattorin/seutuverkon kuitua tai kiinteistökytkintä sekä Elisan voimassa olevaa sopimusta ko operaattorin kanssa palveluiden hankkimisesta. Ethernet -palvelu ei ole saatavilla Elisan perinteisellä kupariverkon alueella.

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

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

4G/5G Kiinteä -palvelu edellyttää varmistettua 4G/5G kuuluvuutta rakennuksen ulkopuolella, kiinteistön omistajan luvan ulkoreitittimen asentamiseksi ulkoseinälle sekä tarvittavien läpivientien tekemiseksi kaapelointia varten. Palvelu voidaan asentaa ainoastaan pientaloon tai rivitaloon, max. 3 m korkeuteen.

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

Palvelun turvallinen käyttö edellyttää asiakkaalta virustorjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä sekä palveluun liitettyjen laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta ja päivityksistä



huolehtimista. Asiakas tekee tarvittavat määrittelyt lähiverkkoonsa, älypuhelimiin, tabletteihin, tietokoneisiinsa ja muihin hallitsemiinsa laitteisiin, jotta Elisa Netti Lite -liittymän käyttö haluttuun tarkoitukseen on mahdollista.

Asiakas vastaa siitä, että palveluun kuuluva laite on kytketty sähkö- ja internetverkkoon, jotta siihen pystytään tuomaan hallitusti tietoturva ynnä muita päivityksiä.

## 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 haitta-liikennettä välittävä liittymä kokonaan. Liikenteen rajoittamiseen tai sulkemiseen saataan käyttää automaattisia järjestelmiä. Lisätietoja voimassa olevista rajoituksista osoitteessa <https://elisa.fi/liikenteenhallinta>.

Elisa ei vastaa langattoman verkon kuuluvuudesta sisätiloissa.

Puhelinverkon kuparikaapeleita hyödyntävien palveluiden todellinen tiedonsiirtonopeus vaihtelee kuparikaapelin pituuden ja laadun mukaan. Kohdeosoitteen sisäverkon laatu vaikuttaa lopputulokseen. Todellinen tiedonsiirtonopeus selviää toimitettaessa.

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

Elisa ei takaa matkaviestinnän datayhteyksille tiettyä siirtonopeutta tai palvelutasoa. Elisa Netti Lite 4G/5G -liittymissä radiotien tiedonsiirtonopeuksiin vaikuttavat etäisyys tukiasemaan, esteet radiosignaalin tiellä (esim. betoniseinät, puiden lehdet, selektiivilasisit ikkunoissa jne.) sekä radiotaajuiset häiriöt muista laitteista.

Matkaviestinnän datayhteydet ovat luonteeltaan ns. väistyvää liikennettä, joten data-siirto voi tilapäisesti hidastua tai keskeytyä, kun muille palveluille tarvitaan enemmän verkon kapasiteettia. Elisa varaa oikeuden priorisoida muuta verkossa tapahtuvaa tiedonsiirtoliikennettä matkaviestinnän 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, 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 kuuluvan reititinlaitteen ja vastaa sen ylläpidosta.

Palveluun sisältyvä laajakaistareititin sisältää 1-4 kpl 1000Base-TX LAN-porttia sekä langatonta WiFi -standardia tukevan tukiaseman.

Laajakaistareitittimen vikaantuessa Elisa toimittaa asiakkaalle uuden laitteen. Käyttäjä voi helposti vaihtaa laitteen itse viallisen tilalle. Viallinen laite palautetaan Elisalle. Palautus on maksuton postin kautta käyttämällä Elisän antamaa palautusnumeroa. Palautukseen merkitään selvästi, että kyseessä on vialliseksi epäilty laite.

Asiakas saa käyttää myös omaa laajakaistareititintä. Siinä tapauksessa asiakas vastaa omistamansa laitteen toimivuudesta, yhteensopivuudesta Elisän verkkoon, laitteen tietoturvasta sekä sen firmwären päivittämisestä. Asiakas vastaa myös kustannuksista, jotka Elisalle syntyvät laitteen toimimattomuudesta, mukaan lukien vian rajuksen kustannukset.

Verkkoon liitettävän laajakaistamodeemin tulee tukea:

- VDSL: ITU-T G.993.2 VDSL2 Profile 17a, VDSL bandplan 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 kahdellekymmenenellejälle (24) downstream- ja kahdeksalle (8) upstream kanavalle. Laitteen MAC-osoite, valmistaja ja malli on ilmoitettava Elisalle (jos muu kuin Elisän toimittama)
- Ethernet ja 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 ennakollisesti. 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 Elisan 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 Elisan 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 saataisuuden 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 4G ja/tai 5G ulko-/sisätilakuuluvuuden etukäteiselvitys 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 asiakkaan sähköpostiosoitteesta ja matkapuhelinnumerosta. Sähköpostia käytetään yleiseen tilausviestintään ja matkapuhelinnumeroa laitetoimituksen 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 asiakkuuden hallinta- 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.



Versio 1.07

Poikkeuksena 5G Kiinteän pakollinen 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 on tarkoitettu tilanteisiin, joissa vanha laajakaista ollaan korvaamassa uudella siten, että tekniikka ei vaihdu. Reititin toimitetaan asennuksen yhdyshenkilölle postitse. Kytkentää edeltävänä päivänä asennuksen yhteyshenkilö saa tekstiviestitiedotteen. 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.

4G/5G kiinteä -palvelun asennus pientaloon poikkeaa muista asennuspalveluista. Sen asennuspalvelu on pakollinen osa palvelua ja siihen sisältyy:

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

### 3.1 Toimitusaika

Kiinteän liittymän 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. Projektoitavaan toimitukseen nimetään sekä Elisan että asiakkaan puolelta projektipäällikkö. Asiakas vastaa projektoitavissa toimituksissa 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 kokoonkutsuminen, erityisraportointia tai asiakaskohtaisen palautteen läpikäyntiä varten.

## 4 Palvelun käyttö

Elisa operoi verkkoa ja tarvittaessa korjaa mahdolliset viat sovitun palvelutason mukaisesti.

Käyttäjän tehtävänä on tehdä häiriöilmoitus havaitessaan palvelussa teknisiä ongelmia, jotka estävät tai haittaavat palvelun käyttöä. Elisan tekninen tuki auttaa etänä ratjaamaan ongelmaa. Mikäli ongelma liittyy tietokoneen tai muun laitteen käyttöön, Elisa Yritysguru tarjoaa apua haastavien käyttäjäongelmien ratkaisuun. Mikäli ongelman juurisyy vaikuttaisi olevan palveluun kuuluvassa osuudessa, Elisa korvaa kyseisen laitteen toimivalla versiolla maksutta.

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



#### 4.1 Palvelutasot (SLA)

Palvelussa noudatetaan kiinteille liittymille palvelutasoluokka P1K24h mukaisia määräaikoja:

- vianrajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään arkisin ma-pe klo 7-18 (Palveluajaluokka P1)
- palvelupyynnön mukaiset toimenpiteet aloitetaan 2 tunnin kuluessa
- vika korjataan 24 palveluajatuunnin kuluessa (Korjausaika 24h)

Mobiili liittymille palvelutasoluokka P0V8h mukaisia määräaikoja:

- vianrajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään arkisin ma-pe klo 8-16 (Palveluajaluokka P0)
- palvelupyynnön mukaiset toimenpiteet pyritään aloittamaan 8 tunnin kuluessa (Vasteaika V8h, tavoite)
- peruspalvelutaso ei sisällä lupaus häiriön ratkaisuaikasta

**Palveluajalla** tarkoitetaan aikaa, jonka sisällä tehdään häiriön rajausta- ja ratkaisutoimenpiteitä.

**Vasteajalla** tarkoitetaan tapahtuman kirjausajan ja tapahtuman käsittelyyn ottamisen välistä aikaa.

**Ratkaisuaika** on kirjausajasta tapahtuman ratkaisuun kuluva aika.

Vaste- ja ratkaisuaikaa lasketaan vain sovitun palveluajan puitteissa.

Palvelutasojen sisältö ja soveltaminen on kuvattu tarkemmin Elisa SLA palvelukuvauksessa.

#### 4.2 Käyttötuki

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

\* Puheluiden hinnat: matkapuhelimesta ja lankapuhelimesta 8,35 snt/puh + 16,69 snt/min (alv. 24 %).

#### 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 asiantuntija-palveluiden 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 Oma Elisa itsepalvelua palvelun hallinnointiin.

#### 4.5 Raportointi

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

#### 4.6 Palvelun päättyminen

Yksittäisen 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 erikseen. Yli 24 kk asiakkaalla käytössä olleita laitteita ei tarvitse palauttaa vaan ne voi kierrättää itse palauttamalla ne Elisan myymälään tai muuhun SER sähköromuille tarkoitettuun keräyspisteeseen.

Toistaiseksi voimassa olevissa sopimuksissa asiakkaalla on mahdollisuus lunastaa laitteet palautuksen sijaan. Lunastusmaksu voidaan veloittaa yritykseltä tai käyttäjältä itseltään. Lunastushinta vaihtelee laitteesta riippuen ja ottaa huomioon laitteen merkin, mallin, iän ja elinkaaren. Ota yhteyttä Elisan yritysasiakaspalveluun tai yhteyshenkilösi saadaksesi ajantasaiset lunastushinnat.

## 5 Palvelun hinnoittelu

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

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. Reitittimeen toimitetaan automaattiset tietoturvapäivitykset etähallinnan kautta.

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

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

## 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>